





Digitized by the Internet Archive
in 2023 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761116505132>

ANNUAL REPORT TO PARLIAMENT

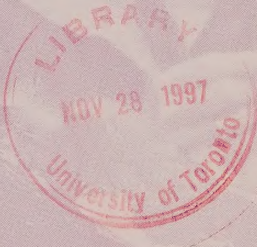
CA1
TB91
-024



President
of the Treasury Board

Président
du Conseil du Trésor

Annual Report on Official Languages 1996/97



Canada

Annual Report on Official Languages 1996/97



Annual Report Office of Environment Canada

Also available in alternative formats

Published by
Public Affairs
Treasury Board of Canada Secretariat

©Minister of Public Works and Government Services Canada 1997

Catalogue No BT23-1/1997
ISBN 0-662-63197-8





PRESIDENT'S MESSAGE

The *Official Languages Act* will soon mark its 30th anniversary and although the principles are well established, we must ensure that they are implemented in a dynamic and realistic manner every day.

In 1997/98, we will conduct the third phase of an audit of the quality of service to the public in a number of Canadian cities. When that exercise is complete, we will know whether the offices providing service in both official languages are properly meeting their obligations. We will also continue to ensure that the managers of those offices are aware of their obligations to provide this service.

As for the language of work, I am proud to report that more than 90 per cent of Public Service managers holding bilingual positions already meet the reading (94 per cent) and writing (98 per cent) requirements. The challenge now will be to ensure that some 39 per cent of managers occupying bilingual positions achieve a higher level of oral proficiency in their second official language. There will be a careful review of language-of-work policies to determine whether changes are necessary.

I want to stress the importance of relations with official-language minority communities. On March 20, 1997, I signed a letter of understanding with the Minister of Canadian Heritage that gives the Treasury Board Secretariat a greater role in ensuring the accountability of federal institutions required to support the development of minority communities. My officials will maintain regular contact with official-language minority communities so that they can take advantage of the official status that the legislation confers on both languages officially recognized in this country.

After reading this report, I am sure you will be convinced, as I am, that the Government of Canada is making a concerted effort to promote respect for and the vitality of the official languages every day in every region of the country. There is still a great deal to do to ensure that all of us always feel comfortable using the official language of our choice, but I believe that by setting attainable annual objectives, we will make Canada an even better country in which to live.

Marcel Massé

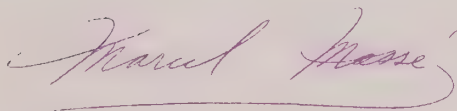
President of the Treasury Board

SPEAKER OF THE HOUSE OF COMMONS

Dear Mr. Speaker:

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the ninth annual report of the President of the Treasury Board covering the fiscal year 1996/97.

Yours sincerely,

A handwritten signature in dark ink, reading "Marcel Massé", with a horizontal line underneath.

Marcel Massé
President of the Treasury Board

October 1997

SPEAKER OF THE SENATE

Dear Mr. Speaker:

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the ninth annual report of the President of the Treasury Board covering the fiscal year 1996/97.

Yours sincerely,

A handwritten signature in dark ink, reading "Marcel Massé", with a horizontal line underneath.

Marcel Massé
President of the Treasury Board

October 1997



TABLE OF CONTENTS

Introduction	1
Chapter 1	
General Direction and Strategic Management of the Program	3
Re-engineering for the future	3
Fulfilling the government's commitment to Part VII of the Act	4
Well-defined roles and responsibilities	5
Treasury Board activities in support of its role	7
Chapter 2	
The Situation in Federal Institutions	13
Overview	13
Service to the public	15
Language of work	24
Equitable participation	28
Program management and costs	32
Conclusion	35
Statistical Appendix	37
List of tables	37
Information sources	38
Interpretation and validity of the data	38
Technical notes and definitions	38
Tables	39



INTRODUCTION

The *Canadian Charter of Rights and Freedoms* states that “English and French are the official languages of Canada and have equality of status and equal rights and privileges as to their use in all institutions of the Parliament and government of Canada.”

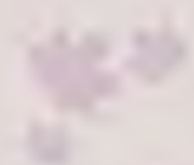
Canada is not the only country in the world to have two official languages. What sets us apart from other nations is the effort we have made to promote bilingualism. This typically Canadian approach, set forth in the *Official Languages Act*, is evidence of our commitment to the fundamental values that have defined Canada’s evolution and history — and continue to do so — and demonstrates our willingness to translate those values in an authentic way in Canadian society.

The most distinctive and striking characteristic of Canada’s approach is that it is based on the principle of institutional bilingualism. In other words, it is the institutions of Parliament and the government of Canada that are required to be bilingual.

If the principle of institutional bilingualism has the effect of imposing the obligations of bilingualism on federal institutions, it finds its counterpart in the language rights conferred on all Canadians and in the guarantee that those rights will be respected. The approach adopted is rooted in the relationship between those rights and obligations and acknowledges the presence and needs of official language minorities in the provinces and territories of Canada.

Institutional bilingualism rests on three pillars, which, together, form what is called the Official Languages Program in federal institutions:

- **service to the public**, or the obligation of federal institutions to actively offer and provide services to the public in both official languages and the corresponding right of the public to communicate with these institutions and to receive services in the official language of its choice, where provided for by law;
- **language of work**, or the obligation of federal institutions to create work environments conducive to the effective use of both official languages in bilingual regions designated for this purpose and the corresponding right of federal employees to be able to work in the official language of their choice, within the limits defined by the Act; and
- **equitable participation**, or the government’s commitment to seeing to it that English- and French-speaking Canadians have equal employment and advancement opportunities within federal institutions and that the staff of those institutions tend to reflect the presence of the two official language communities in Canada.



For its part, the Treasury Board Secretariat (TBS) has launched a strategic reorientation of its role and activities in light of the challenges presented by the current economic context. This exercise began in August 1996 with the integration of the Official Languages and Employment Equity Branch with the Human Resources Branch and continued in February 1997 with the administration, by separate divisions within the Human Resources Branch, of the official languages and employment equity programs, respectively. This restructuring recognizes concretely that official languages contain an important 'human resources' component.

Official languages play a major role in the quality of services provided to the public. The delivery of these services and the integration of high standards of quality are key elements of the challenges facing the President of the Treasury Board, as indicated in last year's annual report on official languages. The Quality Service Initiative, announced on October 11, 1996, confirmed to Canadians the federal government's commitment in this area.

During the coming fiscal year, the TBS will concentrate on the information activities of federal institutions and their employees, as well as on initiatives to assist them in applying the provisions of the Act and its regulations. The President will ensure that federal institutions continue to advance and to resolve problems associated with the day-to-day implementation of the Program, particularly in the areas of language of work and service to the public. The TBS will focus on its new responsibilities under the memorandum of agreement signed on March 20, 1997 with the Minister of Canadian Heritage with respect to fostering and assisting the development of official language minority communities.

This agreement also stipulates that the Minister of Canadian Heritage and the President of the Treasury Board will report on the implementation of the agreement between their two organizations when submitting their respective annual reports.

The Canadian government attaches a great deal of importance to the *Official Languages Act* and to the respect of its principles by federal institutions. It is essential that the government's commitment be re-affirmed and demonstrated daily by all employees of federal institutions. In this way, we will all contribute to consolidating and strengthening one of the cornerstones of Canadian federalism in the interests and to the benefit of future generations.



CHAPTER 1

GENERAL DIRECTION AND STRATEGIC MANAGEMENT OF THE PROGRAM

The fiscal year 1996/97 was highlighted by a number of events relating to the general direction and strategic management of the Official Languages Program in federal institutions. The TBS introduced organizational and structural changes that should enhance implementation of the Official Languages Program in federal institutions. The Secretariat's mandate with respect to the *Official Languages Act* was expanded and will in future include specific responsibilities with respect to section 41 of the Act. Under this section, the government is committed to enhancing the vitality of English and French linguistic minority communities in Canada and supporting and assisting their development, as well as fostering the full recognition and use of both English and French in Canadian society.

Re-engineering for the future

In 1996/97, the TBS refocused its activities and initiatives on the objectives of supporting Public Service reform and redefining the role of the federal government. This re-engineering will enable the Secretariat to realign its activities in light of today's context and to provide the federal government with the direction and leadership required at a time of structural and organizational change.

In recent years, federal institutions have tended to integrate official languages functions with various disciplines associated with human resources management. This trend accelerated during the last phase of restructuring and massive downsizing. As a result, the official languages officer who in the past worked within a small group of official languages specialists is, today, often the only official languages specialist on a team of human resources officers.

In keeping with this trend, the organizational unit responsible at the TBS for the Official Languages Program in federal institutions was integrated with the Human Resources Branch to better reflect the close ties between the Program and human resources. Beginning in February 1997, the Official Languages Program and the Employment Equity Program were no longer administered within the same division.

The support and experience of human resources specialists will enable the new Official Languages Division to provide more effective support to the TBS in fulfilling its mandate and to focus on the general direction and strategic management of the Program, while continuing to provide federal institutions with mechanisms for the effective implementation of the provisions of the *Official Languages Act*.

These changes towards operational integration will enhance training, development and consultation efforts both in the National Capital Region (NCR) and in the regions. The TBS is committed to preparing members of the network so that they are better able to respond to the major orientations of the government and to such new initiatives as alternative delivery methods, devolution, partnerships, quality of service and information technologies.

Fulfilling the government's commitment to Part VII of the Act

Section 41 of Part VII of the *Official Languages Act* states the Government of Canada's commitment to: enhancing the vitality of the two official language minority communities; supporting and assisting their development; and fostering the full recognition and use of English and French in Canadian society. Under section 42, the Minister of Canadian Heritage, in consultation with other ministers of the Crown, is given responsibility for encouraging and promoting a co-ordinated approach to the implementation by federal institutions of these commitments. Federal institutions are, however, accountable for the quality and vitality of their efforts in implementing section 41.

On November 18, 1996, in its response to the Standing Joint Committee on Official Languages on the implementation of Part VII of the Act, the government acknowledged that there was a need for greater accountability by federal institutions in this area. The TBS was given the very important mission of encouraging key institutions to incorporate their specific responsibility for the implementation of section 41 of the Act into the development of their action plans. The TBS is responsible for providing them with the management and accountability framework and for working with them. It is their interlocutor when there is a need to review or to discuss the general direction set forth in the action plans. The government announced that the President of the Treasury Board and the Minister of Canadian Heritage would enter into an agreement specifying the Secretariat's role in this area.

Accordingly, the two ministers signed a memorandum of agreement on March 20, 1997 describing their shared objectives and respective responsibilities for the implementation of section 41 of the *Official Languages Act*. Under this agreement, the TBS is



responsible for encouraging federal institutions to assume their specific responsibility and for working with the Department of Canadian Heritage to develop and enhance the mechanisms for evaluating federal activities in this area. Provision is also made for the President of the Treasury Board to report in future on the implementation of the agreement in his annual report to Parliament on official languages.

The purpose of the memorandum of agreement is to enhance implementation of section 41 of the Act and does not in any way restrict the responsibilities of the Department of Canadian Heritage. Pursuant to section 42, it retains responsibility for promoting a co-ordinated approach to the implementation of section 41 of the Act and must report annually to Parliament on the progress made by federal institutions in supporting and enhancing official language minority communities.

Well-defined roles and responsibilities

The *Official Languages Act* clearly defines the respective responsibilities of the Treasury Board and federal institutions and other organizations subject to the Act, the latter having primary responsibility for ensuring implementation of the provisions of official languages legislation in concrete terms in their daily operations. For its part, the Treasury Board, with the support of its Secretariat, is mandated to: provide the policies and directives required to implement the provisions of the Act; ensure that federal institutions and other organizations fulfil their official languages obligations; assess the effectiveness of policies and programs; and inform the public and federal employees about federal language policies.

It should be explained that, although the Act does not assign it specific responsibilities in this area, the Treasury Board is playing an increasing role vis-à-vis privatized organizations because official languages legislation applies to many of these entities, whose number continues to grow as a result of alternative service and program delivery initiatives.

The Treasury Board meets its responsibilities with the support of its Secretariat and, more particularly, of the Official Languages Division. The Division's principal mandate is to interpret policies and propose new ones as required; it also facilitates and monitors implementation of the Program, including its support mechanisms, and contributes to a better understanding of the Program by federal employees and the Canadian public.

Departments, agencies, Crown corporations and privatized organizations subject to the Act are required, where provided for by the legislation, to ensure that Canadians are served in the official language of their choice, to create work environments conducive to



the effective use of both official languages in the NCR and designated bilingual regions, and to provide equal employment and advancement opportunities to members of both official language communities. These institutions must also effectively manage the mechanisms that support the implementation of their official languages program.

The official languages accountability framework is organized to include the obligations of federal institutions, including those of the Treasury Board, under the *Official Languages Act* and reflects the evolution of the Program's administration.

Since July 1996, annual management reports have been gradually replacing the official languages agreements signed between the Treasury Board and Crown corporations. Existing letters of understanding with departments have also been increasingly replaced by annual reports since February 1997. The Secretariat, however, reserves the right to require an institution to sign an agreement or letter of understanding if warranted by the situation. These reports represent a new and simplified accountability system for departments and Crown corporations that enhances the collection of data by the TBS, which is essential to the co-ordination of the Official Languages Program, and to the preparation of the annual report on official languages in federal institutions. The system promotes trust and limits TBS intervention to problem cases. Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, the annual report is tabled in Parliament. On that occasion, an overview of the annual reports is given to the Treasury Board ministers.

Content of the annual management report and procedures

The annual report incorporates in a single document all of the information required by the Treasury Board to meet its obligations and to address the concerns of the members of the Standing Joint Committee on Official Languages. Minimum information requirements, including data on the offices and points of service required to offer services in both official languages, program costs, data from personnel information systems and any other timely information required under the Act, are integrated into the annual report.

Institutions also report on any changes in orientation, priorities, initiatives, accomplishments and areas for improvement relating to each of the Program's three components (service to the public, language of work and equitable participation), as well as to its administration. Action plans and commitments are developed for those areas requiring improvement and the deputy head reports on progress in these areas. These action plans set forth the results to be achieved, a timeline for implementation ranging from one to three years, and performance indicators.



Treasury Board activities in support of its role

In 1996/97, the Treasury Board, through its diverse initiatives, demonstrated its role as leader, co-ordinator and facilitator for the implementation of the Official Languages Program.

The mandate of the Official Languages Division is:

- to interpret legislation and policies; to develop and communicate policies, analyses and reviews; to provide liaison with official language minority communities, federal employees and other levels of government; and
- to negotiate letters of understanding and agreements as required; to analyse annual reports; and to monitor implementation of the Program by departments, agencies and Crown corporations.

In 1996/97, the Official Languages Division had 33 full-time equivalents to support the Treasury Board in the implementation of its official languages mandate. The TBS allotted \$3.3 million to the general direction and co-ordination of the Program in federal institutions. A description of the major activities follows.

Audit and monitoring

A significant activity in this area was the summary of services to the public prepared from the action plans requested by the former President of the Treasury Board.

Following his appearance before the Standing Joint Committee on Official Languages in April 1995, the President of the Treasury Board asked all federal institutions and all organizations subject to the Act to report on the situation of service to the public in each of their offices and points of service required to serve the public in both official languages. He invited them to present corrective action plans showing the measures taken and proposed in each of the offices and points of service where the level of service was insufficient.

As indicated in chapter 2 of this report, the evaluation conducted by federal institutions and the measures they reported they had taken to correct the situation produced generally satisfactory results. The TBS will have to ensure that institutions take the required follow-up action in the offices where problems persist and to confirm through its audits that the measures announced have, in fact, produced the desired results.

The TBS has already carried out a number of audits of the Official Languages Program. The second phase of the audit of services to the public in 1995/96 covered 11 new Census Metropolitan Areas (CMAs) in Ontario and western Canada, bringing to 13 the

number of CMAs audited since 1994/95. The Phase I results and the Phase II preliminary findings indicate that the situation appears to vary considerably from one office to another and from one region to another; some offices have very satisfactory ratings, while others are having problems in effectively meeting their obligations.

In 1996/97, the TBS completed a survey on language of work in federal institutions in New Brunswick. This major survey covered some 6,000 employees and was aimed at determining whether employees had been informed of their rights with respect to the language of work, whether their work environments are conducive to the effective use of both official languages, and whether federal institutions in this province are meeting their obligations.

The first official language of 64 per cent of respondents is English, while French is the first official language of 36 per cent of respondents. Most francophone respondents (82.6 per cent) held bilingual positions, while only a limited percentage (22.9 per cent) of anglophone respondents held such positions. 'Bilingual' French-speaking respondents spoke both official languages fluently in the workplace, but one third of 'bilingual' English-speaking respondents reported that they spoke French with difficulty or not at all. Eighteen per cent of French-speaking respondents estimated that work tools used are seldom or never available in French. Approximately 92 per cent of employees who responded to the questionnaire were satisfied with the official language they use to communicate with their immediate supervisor; however, 15 per cent of French-speaking employees who answered the questionnaire would prefer to use French more often in communicating with their immediate supervisor.

In 1995/96, the Secretariat conducted a survey on the availability to employees of regularly and widely used automated systems in both official languages in regions designated as bilingual for language of work purposes. This survey was conducted in the NCR, Montreal, and in northern and eastern Ontario in some 15 federal institutions. Work on the report has proceeded with a view to publication next year.

The results showed that, for the most part, computers are equipped with bilingual keyboards and it is possible to display and print data in both official languages. Although regularly and widely used software, and its related documentation and training, are generally available in both official languages for general functions, the same is not always true of computer software developed for specialized operations.



The Treasury Board's monitoring activities within the official languages accountability framework include audits conducted by the TBS, as well as the results of internal audits carried out by federal institutions themselves. During the year in question, the TBS received seven internal audit reports dealing wholly or partly with official languages.

The reports indicated a number of shortcomings, including: inadequacy and lack of clarity of communications relating to official languages; misunderstanding of the concepts of 'active offer of services' and 'services of comparable quality in both official languages'; unequal levels of service delivery from one office and institution to the next; lack of accountability of front-line managers; and non-integration of official languages in daily operations. The TBS is ensuring that the required measures have been implemented.

In February 1996, the Official Languages Division distributed to federal institutions the *User Guide: Questionnaire on Client Satisfaction With the Offer and Delivery of Services in Either Official Language*. This guide consists of the questionnaire itself and the various methods that can be used to administer it, and it also describes the advantages and disadvantages of each. The questionnaire can be used as is or incorporated into a broader survey of client satisfaction. It is in keeping with the government's national Quality Service Initiative, which is aimed at enhancing the delivery of quality services to all Canadians.

In 1996, the TBS published the *Audit Guide: The Official Languages Program in Organizations Subject to the Official Languages Act*, which was distributed to federal institutions through the Internet and *Publiservice* and covers every component of the Program. It should help internal auditors carry out more detailed audits of implementation results and compliance with the official languages legislation and policies. Based on the obligations under the Act, the Guide defines audit objectives and criteria and supplements these with methodologies enabling internal auditors to select ways to measure and assess how well set objectives are attained. The Guide also contains a set of other tools, including definitions of various official languages terms, an evaluation questionnaire for managers on the status of official languages, and tools to measure client and employee satisfaction.

Information

Under the *Official Languages Act*, the Treasury Board is responsible for providing information to the public and to the staff of federal institutions on the government's language policies. As part of this mandate, the Official Languages Division organized a

series of workshops for federal employees and managers on language of work and delivery of services to the public in both official languages.

These workshops, whose purpose was to remind participants of the principles of active offer and to explain means of delivering service, were held in all provinces and territories. Representatives of the Department of Canadian Heritage discussed with participants the specifics of the official language minority communities they serve.


The TBS also introduced a new series of workshops on language of work to raise the awareness of federal managers and employees working in the NCR and in regions designated bilingual for the purposes of language of work regarding their rights and responsibilities, and to explain, in concrete terms, the various components of the relevant policies. During these workshops, which were initially held in northern Ontario, participants had an opportunity to learn about ways to help create and maintain work environments genuinely conducive to the use of both official languages and to resolve various implementation problems. These workshops will be given in all of the other designated bilingual regions during the coming fiscal year.

As part of its information activities, the TBS organized a number of information sessions for official language minority communities, particularly in the Northwest Territories, Manitoba, Prince Edward Island and Quebec. Staff of the Official Languages Division also continued, on a regular basis, to meet and consult with representatives of these communities, particularly by attending the annual general meetings of their associations. Through these ongoing contacts, the TBS kept itself informed of the concerns of official language communities and ensured that implementation of the various Program components continued to respond effectively to their needs.

During the fiscal year 1996/97, the Official Languages Division of the TBS began updating the 'Orientation to Official Languages' course, which presents an overview of the Program and of the development of official languages in federal institutions. The course, which is to be given in collaboration with Training and Development Canada, will reflect the diversification of service delivery models, program implementation, and new promotion and management methods. It will focus on the rights of the public and employees and the obligations of federal institutions under each of the Program's components.

Support, consultation and co-operation

The TBS's activities in relation to the various players in the official languages field are essential for the effective implementation of the Program in federal institutions.

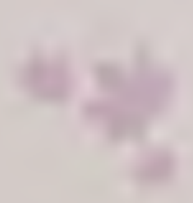


In the context of the changing role of government and the modernization of federal programs and services to better respond to the needs of Canadians, and given the initiatives to privatize and commercialize, the Official Languages Division devoted special attention to ongoing partnership projects in order to ensure that issues relative to official languages are taken into account from the very beginning of the process to create these new entities. During the past year, the Division was closely associated with the study of these new initiatives for alternative service and program delivery methods through its participation in various working groups.

In the case of federal institutions, the TBS has established a particularly effective mechanism for consulting with these bodies, which allows it not only to provide information to those responsible for official languages, but also to obtain their viewpoints on matters of common interest and to make them aware of the major official languages priorities. In the case of separate employers and institutions for which the Treasury Board is the employer, this mechanism takes the form of the Departments and Agencies Advisory Committee on Official Languages, and in the case of the other organizations subject to the *Official Languages Act*, the Crown Corporations and Agencies Advisory Committee on Official Languages.

The committees meet at regular intervals to discuss various topics associated with official languages. For example, in 1996/97, the advisory committees considered, among other things, the results of the Official Languages Division's regional visits, the service to the public action plans submitted by federal institutions, Program audits, attainment of the CBC level by members of the Executive category, the *Guide to Internet Use in the Federal Government*, computer-assisted translation, the new Positions and Classification Information System and the accountability framework for Crown corporations.

In light of the continuing growth of the Internet in the federal government, and the increasing number of public- and private-sector users, the TBS has also turned to this leading-edge communications technology. For example, the last three issues of the President of the Treasury Board's annual report on official languages in federal institutions were posted on the Internet. In addition, the Official Languages Information Network (OLIN) is accessible via the Internet to employees of federal institutions that subscribe to *Publiservice*, the federal Public Service internal communications network. This means that those responsible for official languages in federal institutions can surf the Web to access information on the Program and to discuss matters of common interest.



CHAPTER 2

THE SITUATION IN FEDERAL INSTITUTIONS

The *Official Languages Act* requires that the President of the Treasury Board report to Parliament on the implementation of official languages programs in federal institutions within its mandate. This second chapter, therefore, presents an overview of the official languages situation in federal institutions with regard to service to the public in both official languages, language of work and equitable participation, as well as support measures and Program management.

Overview

As indicated by the detailed observations under each of the headings below, implementation of the Official Languages Program in federal institutions remains positive overall and some progress should be noted. Problems remain in some areas, specifically with regard to active offer of service to the public in both official languages, communications with employees, public information and the ‘bilingualization’ of automated systems. The TBS is aware of these difficulties and is continuing to work with the federal institutions concerned to resolve them.

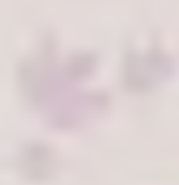
The measures to streamline and reorient government activities under Phases I and II of the Program Review, as well as expenditure cuts and staff reductions, have had no negative effect on the percentage of bilingual positions (tables 1 and 3), participation (tables 12 and 13) and the pool of bilingual employees (table 2).

As table 2 shows, not only has the pool of bilingual employees in the Public Service remained stable, but the vast majority of bilingual employees, almost 90 per cent, had either a superior or intermediate proficiency in their second language. An indication of the maturity of the Program is that the pool of bilingual employees in the Public Service has stabilized: as of March 31, 1997, the pool exceeded the number of existing bilingual positions by 15 per cent.

It is to be noted, however, that five per cent of incumbents of bilingual positions still do not meet the language requirements of their positions (table 4). In these circumstances, it remains the responsibility of federal institutions to take the required measures to meet their official languages obligations.

It has been observed for a number of years that the language requirements of bilingual positions has risen continuously. Thus, in 1997, the percentage of bilingual positions requiring superior proficiency in the second language remained stable at 19 per cent.





while the number of positions requiring intermediate proficiency rose by one per cent (table 5). Indeed, as of March 31, 1997, almost all bilingual positions, or 94 per cent of the total, required superior or intermediate proficiency in the other official language.

A closer examination of each of the three major components of the Official Languages Program — service to the public, language of work and equitable participation — reveals that institutions are generally meeting their obligations. As indicated by the data in the tables on bilingual positions, the required infrastructure is in place. Thus, a very high proportion of incumbents of bilingual positions allocated to service to the public and internal services meet the language requirements of their bilingual positions (tables 6 and 8).

The action plans on service to the public submitted by federal institutions have given rise to an improvement in the situation in federal offices and points of service required to serve the public in the official language of its choice. Thus, in September 1996, almost all of these offices and service points had put in place permanent and temporary measures to provide service in person and by telephone in both official languages.

With regard to language of work, points to be noted include the positive effect of initiatives launched by federal institutions throughout the year as a result of the action plans submitted to the TBS in May 1996, and the usefulness of the tools available to departments and agencies to help them better meet their obligations. Special mention should be made of the fact that the percentage of supervisors who meet the language profile of their bilingual positions remained steady at 90 per cent.

In the case of equitable participation, the situation remains generally stable and satisfactory. Francophones account for 25 per cent of the Canadian population as a whole and a small increase in the national participation rate of francophone federal employees was noted — 29 per cent as of March 31, 1997. There are a few continuing problems, such as the low participation rate of anglophones in the federal Public Service in Quebec. The same is not true, however, of the situation in Crown corporations, the Canadian Armed Forces, agencies for which the Treasury Board is not the employer, the Royal Canadian Mounted Police, and other privatized organizations where the overall anglophone participation rate in Quebec is 13 per cent. Anglophone and francophone participation rates tend on the whole to reflect the presence in Canada of the two official language communities.

In summary, the progress made during the year in question reflects the steady, ongoing improvement of the Program's performance over the years and its sound foundations, as well as the combined actions taken by federal institutions to resolve various specific implementation problems.



Service to the public

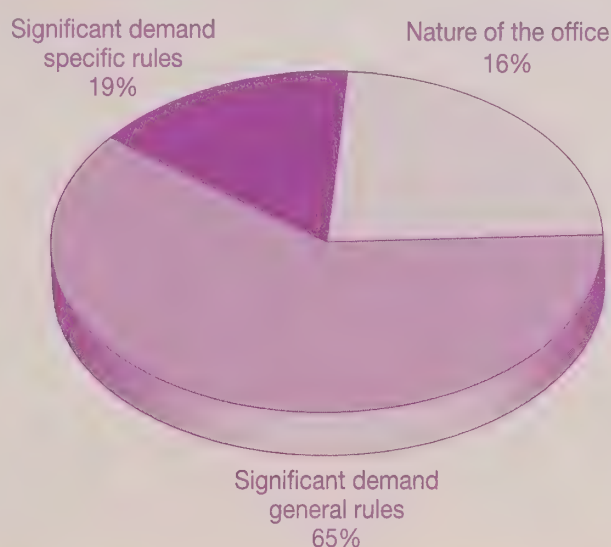
The *Official Languages Act* defines the linguistic obligations of federal institutions and other organizations subject to the Act with regard to service to the public at their head offices or headquarters, as well as at their offices and points of service in the NCR. The *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations* specify in detail the circumstances in which the offices and points of service of federal institutions and other organizations subject to the Act have an obligation to provide service to the public in both official languages elsewhere in Canada and abroad. The requirement placed on offices and service points under the Regulations to use both official languages is based on such criteria as significant demand and the nature of the office or point of service.

Together, the Act and Regulations ensure that most Canadians can receive services from their federal institutions in the official language of their choice, depending, among other factors, on where they are located in the country.

Figure 1 below shows the percentage breakdown of federal offices required to provide services in both official languages by type of applicable rule, as of March 31, 1997.

FIGURE 1

Distribution¹ of bilingual federal offices and service points in Canada by type of regulatory provisions applicable as of March 31, 1997



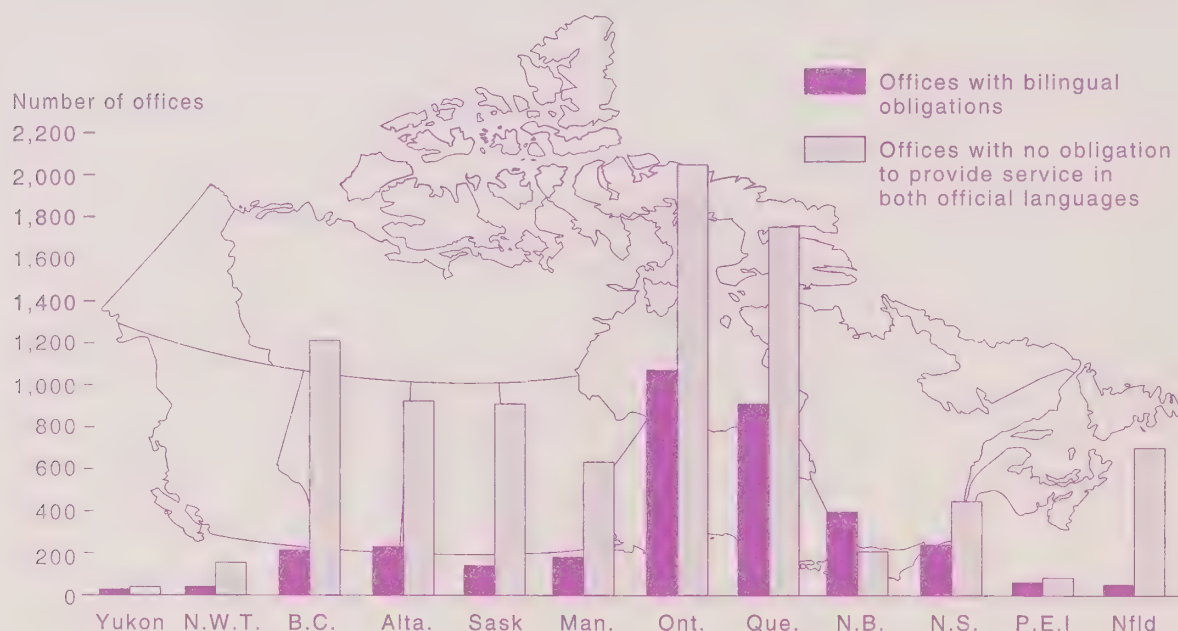
¹ As a proportion of all bilingual offices in Canada subject to the Official languages Regulations.

Figure 2 below illustrates the breakdown of federal offices and service points in the provinces and territories and the number of those required to provide services in both official languages. In all, as of March 31, 1997, 28 per cent of the 12,752 federal offices in Canada were required to provide bilingual services to the public.

Before the Standing Joint Committee on Official Languages in 1995, the President of the Treasury Board made a commitment to submit all audits relating to official languages. When the President appeared before the Committee on June 11, 1996, around 10 reports had been tabled, seven of which the TBS had analysed in greater detail. A number of recommendations were forthcoming, including the need to improve information and communications systems, to raise the awareness of employees and the public of their rights and responsibilities, and to integrate official languages more fully into daily operations. On the same occasion, the President also tabled an "Analysis of Reports from Institutions Subject to the *Official Languages Act* on the Availability of Service to the Public in Both Official Languages at Designated Offices".

FIGURE 2

Breakdown of federal offices and service points in Canada





Pursuant to the action plans submitted during 1996/97, and according to the analyses carried out by federal institutions to meet their linguistic obligations regarding service to the public in locations where shortcomings were noted, the situation has improved. Progress has been observed with respect to the four indicators of service to the public: presence of the symbol, active offer of service, service by telephone and service in person. Thus, across Canada, the symbol indicating the availability of service to the public in both official languages is present in 98 per cent¹ of bilingual offices or service points, an increase of seven per cent since September 1995. The active offer of service was present in 95 per cent of offices and points of service. Based on data from institutions, service is now available by telephone and in person in 94 per cent of offices, compared with 85 per cent and 88 per cent, respectively, in 1995/96. Progress was especially remarkable in the area of the active offer of service for which the percentage of offices with an adequate performance increased from 53 per cent to 95 per cent.

PROGRESS ACHIEVED IN PERCENTAGES

Indicators	Offices with adequate performance in 1994/1995*	Offices with adequate performance in September 1995*	Offices with adequate performance in September 1996**
Symbol	81%	91%	98%
Active offer	53%	88%	95%
Service by telephone	88%	93%	94%
Service in person	85%	90%	94%

* Based on data contained in the report to the Standing Joint Committee on Official Languages: Availability of Service to the Public at Designated Offices under the Official Languages Act, Treasury Board Secretariat, Official Languages and Employment Equity Branch, June 1996.

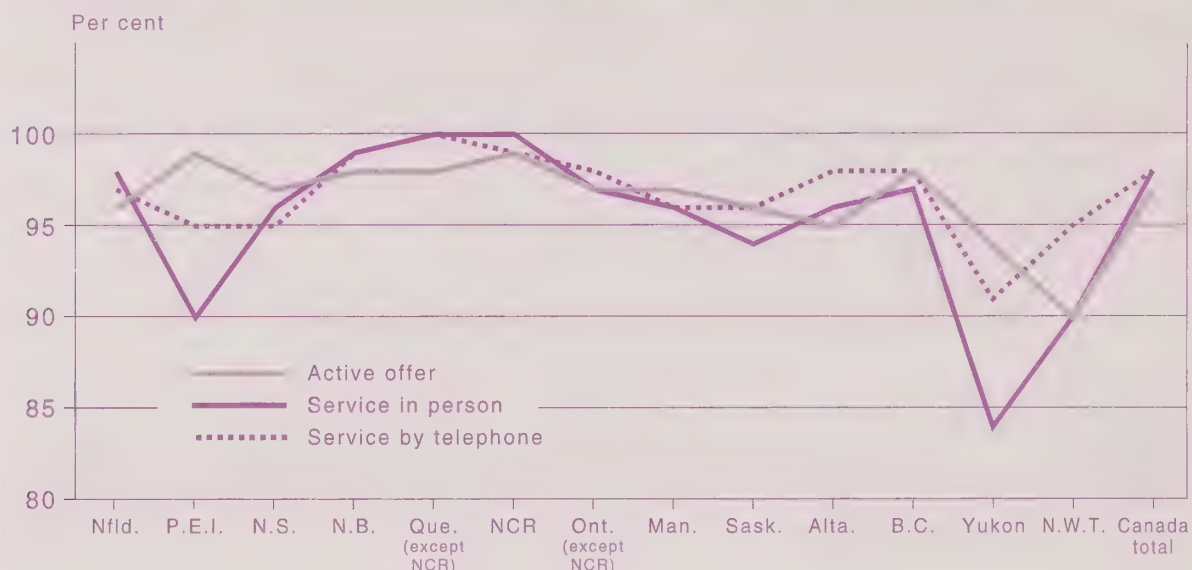
** Percentage based on the total number of bilingual offices as of October 31, 1996.

Even though the vast majority of offices meet their obligations, the situation is not perfect and there is still room for improvement. Some offices have not established action plans, while others are using temporary measures to provide only minimal services in the official language of minority communities. Figure 3 shows the status of service to the public in both official languages in the provinces and territories in the areas of service by telephone, service in person and active offer.

¹ Including offices that implemented temporary measures.

FIGURE 3

Situation of the three main components of service to the public in the provinces and territories



In accordance with the commitment reiterated by the President, the TBS will continue to monitor the situation closely and ensure that all offices that have not yet implemented action plans or that have adopted temporary measures continue to report until the situation is considered satisfactory.

To this end, the Secretariat plans to continue its audits of service to the public and to analyse internal audit reports submitted to it by federal institutions. In 1995/96, the TBS published the results of the first phase of an audit of service to the public conducted between January and March 1995 in the Toronto and Halifax CMAs. At the same time, it carried out the second phase of the audit in 11 CMAs. The preparation of the reports was carried out in 1996/97 with a view to their publication.

The TBS made a series of visits to managers in the Northwest Territories, Alberta and Nova Scotia to observe first hand the implementation of the service to the public component. Managers were reminded of their obligations and the rights of employees. These meetings provided supervisors with the opportunity to discuss shortcomings and possible solutions with the official languages specialist. Other similar visits are planned for British Columbia (Vancouver, Nanaimo and Victoria). Data collection is under way and their analysis will offer a more complete picture of the situation following the

observations made in 1994 and the corrective action taken in light of the information sessions. This is an ongoing process of sensitization that is aimed at encouraging regional managers to introduce the corrective measures required.

The progress achieved so far in the area of service to the public is also reflected in the greater capacity of federal institutions to offer their services to the public in both official languages. This capacity, which can be measured in the number of bilingual positions allocated to service to the public, decreased slightly in absolute value but increased by one per cent in 1996/97 (table 6). This fact is all the more significant because the Public Service workforce decreased by 6.5 per cent during the same period. Financial cutbacks have had, therefore, no negative effect on the capacity to provide the public with bilingual services.

Twenty-one per cent of bilingual positions assigned to service to the public require superior proficiency in the other official language (table 7) and, in fact, almost all bilingual positions allocated to service to the public (97 per cent) require superior or intermediate proficiency in the second language.

A number of the regional offices of Human Resources Development Canada (HRDC) used a variety of innovative means to make managers and employees more aware of their obligations and rights with respect to official languages. For example, the Ontario Region organized a direct-broadcast video transmission on the *Business Television* (BTV) network for its staff in 36 different locations. For its part, the senior management of HRDC's Prince Edward Island Region inaugurated a telephone service in Summerside that all designated bilingual offices can access for assistance in delivering bilingual services. As for the Crown corporations and other privatized organizations subject to the Act, capacity is not necessarily measured in terms of bilingual positions as a number of these organizations have not adopted a position-based system. In these instances, the TBS measures capacity on the basis of the number of bilingual employees at a given service point.

The Museum of Nature, the National Museum of Science and Technology, the Canadian Museum of Civilization and the National Gallery of Canada all offer exemplary service on the Internet and in person. Between 60 per cent and 98.5 per cent of their staff assigned to service to the public are able to offer service in French in the NCR and almost all are able to provide service in English. This capacity ensures that the museums are able at all times to provide quality service to the thousands of Canadians of both official language communities who go through their doors and call upon their special services. Where bilingual staff are not available at a given service point, some institutions have taken original measures. When the Bank of Canada, for example, lost

its bilingual staff at its Winnipeg office through a reorganization, it introduced a rotation system in which three bilingual employees from Montreal are assigned to the Winnipeg office to provide service to the public in the language of its choice until the office is officially closed. The Business Development Bank of Canada, among other organizations, audits its bilingual points of service every six months to assess the effectiveness of the measures it has taken to provide adequate service regardless of the capacity of the individual office.

During 1996/97, the government continued to advance in its use of alternative methods of delivering services and programs, including privatization and commercialization. To ensure that these projects take into account official languages considerations, the Official Languages Division was asked to provide assistance and advice to departments and to analyse privatization proposals or alternative delivery methods submitted to the Treasury Board or to a Cabinet committee. This is the case, for example, of Canadian National Railways (CN) which, by virtue of the legislation effecting the privatization, is required to provide bilingual services. The same was true in the case of the privatization of Air Canada. During the past year, the government has taken steps to ensure the respect of official languages in the airports of the National Airport System transferred by lease to designated airport authorities. The Act creating Nav Canada also includes a clause making the new organization subject to the *Official Languages Act*.

The 1996 *Employment Insurance Act* authorizes the Canada Employment Insurance Commission to enter into agreements with the provinces that recognize provincial jurisdiction in the areas of education and manpower training. They provide for the federal government's withdrawal from these areas through agreements with the provinces in order to avoid duplication, and they include language clauses ensuring that the services provided by the provinces are available in both official languages where justified by demand. The specific requirements vary depending on the province and the subject of the agreement.

Federal-provincial agreements also reflect the commitment of both parties to the Act. HRDC, too, has made a commitment to monitor and evaluate the effects of these labour market development agreements on official language minority communities across Canada. The evaluation process is being closely monitored by the National Committee for Canadian Francophonie Human Resource Development.

Federal-provincial agreements on social housing signed by the Canada Mortgage and Housing Corporation also contain a clause aimed at ensuring that bilingual services are provided where there is significant demand.



Federal institutions have been made aware of the need to take into account official languages considerations and to include them in all memoranda to Cabinet dealing with these proposals. For its part, the federal government has adopted a case-by-case approach when it comes to official languages considerations.

Official languages obligations and their scope vary depending on the circumstances: the case-by-case approach takes into consideration a number of factors, including the institution's mandate; the nature of its services; the location of offices; the alternative method of delivery; and the jurisdiction under which the service will come after it has been transferred. It is the opinion of the TBS that adopting a single, inflexible approach could create barriers to devolutions which, without this flexibility, might not be possible.

In each case, it is necessary to define the type of obligation that will apply with respect to service to the public, language of work, equitable participation, promotion of English and French and support of official language minority communities. For example, the *Official Languages Act* applies in its entirety to CN and Nav Canada, sectors that are regulated by the federal government, but applies only in part to the airports leased to airport authorities.

In its various agreements with the provinces on labour market development, the approach by the TBS faithfully reflects the desire of the federal government to take into account the specific circumstances of each situation when establishing the place of official languages in these agreements.

The Official Languages Division will continue to be involved in the projects announced in the February 1997 Budget to set up new service agencies, such as the Single Food Inspection agency, the Canada Revenue Commission and the Parks Canada agency. Canadians will thus be assured that the federal government will see to it that official languages have the scope required by the circumstances.

Burolis on line on the Internet

The data from the computerized directory (*Burolis on line*) of offices and service points of federal institutions and privatized organizations subject to the *Official Languages Act* are being updated constantly. These organizations can access this automated database, which lists all offices with an obligation to serve the public, both those that are required to provide service in both official languages and other offices. This valuable information source is particularly useful as a program management tool when trying to determine whether, for example, there is an obligation to communicate with the public in both


official languages. The only official and comprehensive list of its kind in the federal government, it is used by the Office of the Commissioner of Official Languages, among others, when developing its special studies and in dealing with complaints received.

The operator-friendly design of *Burolis on line* allows its main users, the staff of the Official Languages Division and the institutions, to obtain through its search function the addresses of all offices of a specific institution or of all federal offices in a specific municipality, region, province or territory, or the telephone or fax numbers of an office or of the person responsible for official languages. A shortened version of *Burolis on line* is now available to the general public on the Internet.

Because the TBS is cognizant of the growing importance of the electronic media, especially the Internet, in modern communications, it has published an updated version of the *Guide to Internet Use in the Federal Government*. A part of this document defines the basic principles to be observed by federal institutions in the matter of official languages when they communicate with the public through the Internet or use this medium to distribute information or documents.

Although this guide is an essential tool for federal institutions when setting up their Internet sites, it does not have the status of an approved Treasury Board policy. It was the view of the TBS that such a policy on the use of official languages on computer networks would be preferable as it could also take into account the recommendations of the Commissioner of Official Languages and would apply to all other institutions subject to the Act, which is not the case with the Guide. Consequently, towards the end of 1996, the TBS held discussions with its two official languages advisory committees (those representing departments and agencies, and Crown corporations) to develop a policy on the use of both official languages on computer networks. In late March 1997, the Treasury Board approved this policy, which is available on the TBS Internet site.

This policy specifies the official languages obligations of federal institutions and other organizations subject to the Act when operating sites on computer networks. Because a site is a means for these institutions to communicate with the public they serve, the rules governing the use of such sites must reflect the requirements of the *Official Languages Act* and the regulations on service to the public. The site's introductory page serves the same function as a reception desk at an office, to which the site must be linked. For this reason, the policy contains provisions to ensure that the sites of offices with an obligation to serve the public in both official languages make an 'active offer' of these services. In other words, the design of the introductory page must offer the choice of



official language to users and must do so in such a way as to reflect the equal status of the two languages. A number of institutions that had already developed their Web pages are now redesigning them to comply with the policy. The policy's appendix contains examples of designs that meet its requirements.

Because federal institutions can also use computer networks to provide their employees with information, the policy also contains provisions covering the language of work (for example, the obligation to ensure that work instruments are in both official languages when placed on line and intended for employees who work in regions designated bilingual for the purposes of language of work, and the obligation to ensure that software and encoding systems can be used in both official languages in these same regions).

The policy also contains a number of general provisions dealing with such matters as the obligation to ensure that documents are placed on line simultaneously in both official languages in circumstances where both must be used.

In future, the Official Languages Division will publish all policy amendments on ResSourceNet, another computerized internal communication network of the federal Public Service. Thus, amendments to the Policy on the Staffing of Bilingual Positions and the Policy on Language Training are available on this network. In addition, since March 1996, all official languages policies, along with all other Treasury Board policies, have been available on the TBS Internet site, which enables all institutions that do not have access to the internal network of the federal Public Service to obtain the information they require.

These new ways of doing business are in keeping with initiatives already taken and with the changes described in a report published on February 20, 1997 entitled *Getting Government Right — A Government for Canadians*. One of the government's key objectives, as identified in the report, is to respond to the need of Canadians for a more effective and more accessible government. This means developing new partnerships that bring the federal government closer to official language communities and to Canadians and involving them more directly in decision making and in program design and delivery.

Advertising the location of federal offices and points of service

In late March 1997, the TBS placed inserts in the newspapers of official language minority communities identifying the location of offices and points of service required to serve the public in both official languages. The Secretariat had used the media of

minority communities in 1994 to announce locations where the public could obtain federal services in the language of its choice. Since then, federal institutions have undergone major restructuring. The time had come to make available an up-to-date list of offices and service points providing services to the public to members of official language minority communities in their own language.

The quality-price ratio of using community newspapers showed that they were a good way to reach the public. An insert was published by the Quebec Community Newspapers Association during the week of March 24, 1997. Five inserts (Atlantic, New Brunswick, Ontario, Prairies and Pacific) were published in 28 French-language weeklies by the Association de la presse francophone (APF). This is a good example of partnership as the project was carried out with the co-operation of the Office of the Commissioner of Official Languages and the Department of Canadian Heritage, both of which contributed financially to the project. The list of offices in Canada and abroad (13,142) subject to the *Official Languages Act*, including those required to serve the public in both official languages (3,899 or 29.7 per cent of the total), is now available in English and French on the Internet.

Official language minority communities

During the 1996/97 fiscal year, the TBS maintained its contacts with official language minority communities through their associations across the country. In this way, the TBS kept itself informed of their concerns and ensured that the delivery of program-related services was available to them in the official language of their choice, as prescribed by the Act.

Language of work

The approach adopted for language of service differs from that adopted for language of work in that the first is based on the office and points of service concept while the second is based on the concept of 'designated regions'. The Act specifies that, apart from the NCR, the language of work obligations concerning the creation of a work environment that favours the effective use of the two official languages apply in certain locations abroad, and in the regions of Canada² designated for that purpose. These include certain parts of northern and eastern Ontario, the Montreal area, parts of the Eastern Townships, the Gaspé and western Quebec, as well as New Brunswick.

² These regions are listed in Appendix B of Treasury Board and Public Service Commission Circular 1977 — 46 of September 30, 1977.



Elsewhere in Canada, federal institutions should ensure that the treatment of the two official languages in the workplace is comparable between regions where one or the other predominates.

The flexibility of these two approaches is such that, in an office having an obligation to provide service to the public in the official language of its choice, but which is not located in a region designated as bilingual for the purposes of language of work, the language of work of employees who hold bilingual positions is the official language that predominates in that region. This is the case, for example, in Vancouver, British Columbia and Rimouski, Quebec. It should be noted that the provisions of the *Official Languages Act* concerning service to the public prevail over those relating to language of work (section 31).

The Act defines the minimum obligations in this area for institutions in designated regions: employees must be provided with internal services (e.g., personal and central services), as well as with regularly and widely used work instruments in both official languages; employees must be supervised in both official languages when the circumstances require it for the creation of work environments conducive to the effective use of both official languages; the institution's senior management must have the capacity to function in both languages; and regularly and widely used information technology products and services must be available in both official languages. It should be mentioned that, as a result of internal restructuring, some services provided to employees working in a designated region come from a central office that is itself located in a non-designated region. This is the case, in particular, with personal and central services provided to CN employees. These services are centralized in Winnipeg, a non-designated region. In order to meet its obligations under the Act, CN took care, at the time of its reorganization, to maintain a bilingual capacity in Winnipeg so as to respect the language choice of employees working in bilingual regions.

As in the case of service to the public, two approaches can be used in monitoring compliance by federal institutions with their obligations relating to language of work: first is the capacity of institutions to meet their obligations as measured by the number of bilingual positions and their language profiles and; second, the results of audits, studies and annual management reports.

In federal institutions, the percentage of incumbents of positions assigned to deliver personal and central services who meet the language requirements of their positions rose, from the previous year, from 89 per cent to 91 per cent. Even more significant

is the fact that the percentage of incumbents who must still meet the language requirements of their positions remained stable at one per cent, while the percentage of exempt employees fell two per cent.

The quality of linguistic capacity remained unchanged because the proportion of the number of positions assigned to internal services that required superior or intermediate proficiency remained at 89 per cent.

Language requirements for supervisors and senior management

The capacity of the Public Service to supervise employees in the official language of their choice also improved over the previous year. Thus, the total number of bilingual supervisory positions rose by four per cent and the percentage of their incumbents who meet the language requirements of their positions remained stable at 90 per cent. In other words, nine out of 10 supervisors meet the language requirements of their positions and are able to supervise their employees at the level required.

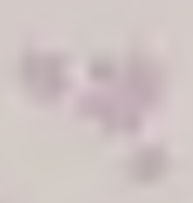
Progress was also made with respect to the required language proficiency levels. Thus, the percentage of bilingual supervisory positions requiring superior proficiency rose seven per cent and represents 27 per cent of all bilingual supervisory positions as of March 31, 1997.

The capacity of senior management in federal institutions to function in both official languages is an important factor for creating work environments conducive to the effective use of both official languages, because their leadership, commitment and example are crucial in this regard. For this reason, in 1988, the Treasury Board issued a policy requiring federal institutions to take the necessary measures to ensure that all members of the Executive category (EX) occupying bilingual positions in the NCR and in the designated bilingual regions attain the CBC language profile by March 1998: level 'C' for reading, level 'B' for writing and level 'C' for oral interaction.

As of March 31, 1997, 60 per cent of the members of the EX category occupying bilingual positions in bilingual regions had attained the CBC level.³ This is an increase of one per cent over the previous year. Progress has been slow among managers who are required to attain the CBC level by March 31, 1998.

As of March 31, 1995, 57 per cent of EXs covered by this policy had attained this level. The percentage rose to 59 per cent and 60 per cent as of March 31, 1996 and March 31, 1997, respectively. Given the slow progress to date, federal institutions will

³ Excluding from the total those who have an exemption.



have to make a particular effort to reach the March 31, 1998 objective. The TBS will focus on this matter in the coming months. A number of points should, however, be highlighted.

First, it should be pointed out that the problem lies essentially in the area of oral interaction. In fact, 94 per cent of Executive category members have at least level 'C' for reading, 98 per cent have level 'B' for writing and 61 per cent have level 'C' for oral interaction. Thus, language training efforts for members of the Executive category must concentrate on oral interaction and not on overall language proficiency.

Second, it should be mentioned that a large pool of bilingual senior managers who had attained level 'C' for oral interaction as of March 31, 1997 exists among incumbents of unilingual positions. In fact, 58 per cent of senior managers occupying unilingual positions in the NCR and in regions designated bilingual for the purposes of language of work have attained level 'C' for oral interaction, while this proportion is 27 per cent in unilingual regions. In other words, as of March 31, 1997, 33 per cent of senior managers occupying unilingual positions had attained level 'C' for oral interaction, thereby creating a pool of bilingual employees. Finally, it should be pointed out that this is one of the occupational groups with the greatest movement of staff, which may, to some extent, explain the slow progress noted to date among managers with regard to second language proficiency.

In light of this situation, the Secretary of the Treasury Board asked some 20 departments in August 1996 to report to him on the language training plans of each of the affected members of their senior management who did not meet the CBC profile as of March 31, 1996. These reports should provide the TBS with a more complete picture of the language status of senior managers by 1998 so that it can decide on the policy to adopt after that date. The situation with respect to the bilingualism of senior management in Crown corporations and other organizations subject to the Act is even more delicate. Most of these organizations no longer use a system of bilingual positions and related linguistic levels. They are, however, making a concerted effort to provide language training to their senior managers.

As part of a broader initiative, the TBS has asked all federal institutions to report on the follow-up they have made to the general recommendations of the Commissioner of Official Languages in his 1995 report on language of work in the NCR. This study, which was conducted in a dozen federal institutions, reported a number of problems, including the capacity of senior management to function in both official languages, the

availability in French of training courses and regularly and widely used automated systems and their documentation, and the use of both official languages in the workplace, particularly in meetings.

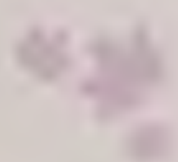
These reports provide an overview of the measures taken to improve the situation, not only in the case of senior management, but also with respect to other aspects of language of work that require improvement. When supplemented by the results of TBS audits and internal audits conducted by federal institutions, they should make it possible to improve the situation further.

Equitable participation

Under the *Official Languages Act*, the federal government is committed to ensuring that English- and French-speaking Canadians have equal employment and advancement opportunities in federal institutions, and that the composition of the workforce tends to reflect the presence in Canada of the two official language communities while taking into account the mandates of federal institutions, the public they serve and the location of their offices. For this purpose, federal institutions must ensure that jobs are open to all Canadians whether they be English-speaking or French-speaking.

As indicated in table 12, participation of anglophones and francophones in the Public Service remained relatively stable in 1996/97 and generally reflects the presence in Canada of the two language groups. The francophone participation rate in the Public Service was 29 per cent while the proportion of francophones in the Canadian population is 25 per cent based on 1991 decennial census data. The relative increase in francophones in the Public Service in 1996 and 1997 is due to staff cuts and is explained by the fact that there were greater numbers of anglophones in the departments that were most affected who took advantage of their right to retire. The anglophone participation rate in Quebec in the range of institutions subject to the *Official Languages Act* is 10 per cent.

There were small variations in participation in the Public Service by region in 1997 (table 12). Although the participation rates of the two language groups remained the same in western and northern Canada, Ontario, Quebec, the NCR, and in the Atlantic provinces other than New Brunswick, francophone participation increased slightly in the latter (+ three per cent) and abroad (+ three per cent). Meanwhile, at five per cent, the participation rate of anglophones in the federal Public Service in Quebec continues to be significantly lower than this community's presence in the province.



There is no doubt that the current context of workforce reductions is not conducive to Public Service hiring and thus to increasing the anglophone participation rate in Quebec. Nevertheless, the Montreal office of the Public Service Commission launched an initiative in 1996 that goes beyond purely statistical studies to investigate and examine the major causes of this under-representation of anglophones in the federal Public Service in Quebec. This study and other initiatives that have been taken, including increasing awareness of position vacancies so that anglophones are aware of recruitment opportunities, and maintaining contacts with associations in the anglophone community should, in the medium and long terms, help resolve this problem, which is confined to the Public Service. The TBS is supporting this project, which it is following with interest. Representatives of anglophone minority associations are also involved. The Public Service Commission expects to complete its report by 1998.

In the case of participation by occupational category in the Public Service, a small increase in francophone participation in the Executive and Technical categories was noted (table 13), mainly for the reasons referred to above and especially because early retirement incentive programs affected anglophones to a greater degree.

In the Royal Canadian Mounted Police and institutions and agencies for which the Treasury Board is not the employer, participation rates for anglophones and francophones was 70 per cent and 24 per cent, respectively; six per cent were 'unknown' (tables 14 and 15).

Among all organizations subject to the *Official Languages Act*, relative stability among anglophone and francophone participation rates was noted. At 70 per cent and 27 per cent, respectively, (three per cent were 'unknown'), these rates generally continue to reflect the presence in Canada of the two official language communities (table 16).

Support measures

To help them implement their official languages programs and effectively meet their language obligations, departments and agencies can use various support mechanisms. Two of these, translation and language training, are, in part, managed centrally by common service organizations. The third mechanism, the bilingualism bonus, is managed by federal institutions themselves, in accordance with the terms set forth in Treasury Board policies. It should be explained that, in general, only institutions for which the Treasury Board is the employer have the choice, or are obliged to use these mechanisms within the limits of existing policies. Other organizations subject to the *Official Languages Act* are not required or do not have the latitude to use them and must implement any support mechanism they consider appropriate.

Language training

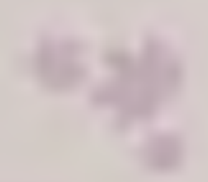
The goal of language training is to enable Public Service employees to acquire the language training they need to meet the language requirements of positions designated bilingual and thus, given the duties of their positions, provide the public and employees with the service they need in the official language of their choice.

Departments and agencies can obtain the language training services they need from Language Training Canada (LTC) or from suppliers listed in the Public Works and Government Services Canada directory. It should be mentioned that LTC has the necessary funds to provide the required in-house language training services to meet the statutory requirements⁴ of these departments and agencies, as well as the government's general official language needs. Federal institutions must cover the cost of all other language training they wish to provide to their employees.

With the intent of simplifying and making more flexible the administration of language training, as well as increasing the concerned federal institutions' room to manoeuvre, the Treasury Board introduced changes to its language training policy. Under the proposed changes, as of June 1, 1996, incumbents of bilingual positions have a standard exemption period of 24 months to meet the language requirements of their positions in the case of a non-imperative staffing action. Also, the maximum number of language training hours each employee was allowed during his or her career, which could be reduced on each new appointment to a bilingual position, has been abolished. Instead, Public Service employees now have a maximum number of training hours to meet the language profile of their position on each new appointment, provided, of course, that they have the necessary aptitude to take this training and do not already meet the language requirements of their position. The policy on the staffing of bilingual positions has been revised to reflect the changes made to the policy on language training.

On June 1, 1996, the updated Appendix 'F' of the *Treasury Board Contracting Policy*, which deals with official language requirements in awarding contracts, came into effect. The official languages provisions of the former version of Appendix 'F' were based on the *Official Languages Act* of 1969. The content needed to be amended to reflect such new provisions as section 11 of the *Official Languages Act* of 1988, which deals with advertising, and the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations*, which have been fully in effect since December 1994. The amendments in 1996 to Appendix 'F' also ensure agreement between this policy and other Treasury Board policies in the area of official languages.

⁴ This refers to language training that enables employees to reach the language proficiency levels for positions designated bilingual by departments and agencies to meet their obligations under the *Official Languages Act*.



Although the Act does not contain any provisions that require institutions subject to it to provide language training at no cost to its employees, organizations use this mechanism to ensure that they are able to meet their official language obligations. Some organizations, such as the Bank of Canada, operate their own language schools, while others establish special training programs to meet specific needs. Because the Canadian Museum of Civilization, for example, is cognizant that the creation of a work environment conducive to the effective use of both official languages requires a team of bilingual supervisors, it has established a special three-year training program for its supervisory officers.

Translation

Translation allows federal institutions to provide the public and their employees with written information in the official language of their choice when they are so entitled. As specified by the Treasury Board's policy on this matter, translation is only one of the ways to produce texts in both official languages and it is the responsibility of federal institutions to select the most effective production method in light of the purpose and intended recipient of each text.

The current year is the second year of operation of the new system under which Translation Bureau services are optional. As shown in table 18, departments and agencies used the funds transferred to them to obtain the translation services they needed. Overall, their needs were about the same as those of the previous year. In view of the elimination of the system of word envelopes, in future, only translation and interpretation costs will be reported on. These rose to \$136 million in 1996/97, which represents an increase of \$6.8 million, or five per cent, over the previous year.

Bilingualism bonus

The bilingualism bonus is a fixed annual sum of \$800 paid over 12 months to eligible employees only (i.e., employees of departments and agencies listed in Schedule I, Part I of the *Public Service Staff Relations Act* who are in a designated bilingual position and meet its language requirements). It should be mentioned that the bonus forms part of collective agreements with unions and that members of the Executive category and certain other clearly identified groups, such as translators and stenographers, are not eligible for the bonus.

As of March 31, 1997, 58,643 federal employees were receiving the bilingualism bonus. The total cost to departments and agencies for which the Treasury Board is the employer is \$51.4 million for the entire 1996/97 fiscal year.

Program management and costs

The management of the Official Languages Program in federal institutions is carried out mainly by people responsible for official languages who act as contact points between the Secretariat and the organizations to which they belong. These people provide information to managers on their official languages responsibilities and through them, the Secretariat staff carries out consultations and forwards requests for information or clarification. This network for ongoing information exchange and communication makes up what is called the official languages community.

The Position and Classification Information System (PCIS) and the Official Languages Information System (OLIS II) are supplied with data from departments and agencies and Crown corporations and the other organizations subject to the *Official Languages Act*. Information requested by the Secretariat to describe the status of official languages in federal institutions, such as the number of bilingual positions, the linguistic status of their incumbents, the pool of bilingual employees, or the participation rates of anglophones and francophones, may be obtained from these systems. Most of the data provided in the tables in the Appendix come from information collected through PCIS and OLIS II.


Program costs

In 1996/97, the costs of the Official Languages Program in federal institutions, including parliamentary institutions and the Canadian Forces, totalled \$260.4 million compared to \$264.9 million in the previous year, representing a decrease of \$4.5 million. The costs of the Official Languages Program thus continued to go down in 1996/97. Table 17 provides the historical data on Program costs since 1981/82, while table 18 provides a breakdown of the main categories of expenditures in 1996/97. These costs are attributable to the implementation of the Program in federal institutions.

All the cost components of the Official Languages Program, with the exception of translation, reported a decrease in 1996/97. The overall increase in translation costs, from \$129.2 million to \$136 million, is essentially attributable to fluctuations in the volume of translation.

It is to be noted that in 1996/97, there was a generalized increase in expenses related to translation. At the Translation Bureau, these reached \$44 million compared to \$40.9 million the year before, whereas at National Defence, they reached \$8.7 million, compared to \$5.5 million the year before.

In the case of language training, costs fell by \$4.8 million. The lower costs associated



with language training are essentially the result of a reduction in training needs because of the existence of a large pool of bilingual employees, the decrease in staffing and budgetary restrictions.

In the case of the bilingualism bonus, costs decreased by \$2.2 million and stabilized at \$51.4 million as of March 31, 1997. The reduction is attributable to a decrease in the number of employees receiving the bonus.

Finally, the costs of administering and implementing the Program in federal institutions dropped by \$4.3 million in 1996/97, mainly as a result of measures to streamline and simplify Program administration and budget cuts.



CONCLUSION


In 1996/97 the situation of official languages in federal institutions remained satisfactory overall. The gains made are bringing about continuing improvement in the situation. Program implementation costs are down.

The federal Public Service continues to have a large pool of bilingual employees and its capacity to provide services in both official languages has improved. During the year in question, the Treasury Board redefined its mission so as to be in a better position to obtain the desired results from departments.

In general, federal institutions met their official language obligations in the area of service to the public, although some inequality still exists from region to region. To date, the measures taken by TBS have established that managers are aware of their obligations with regard to members of official language minority communities. Further improvement is expected in the area of service to the public as federal institutions adjust to the changes resulting from Phases I and II of the Program Review.

Some imperfections remain in the general picture of language of work, specifically with regard to the capacity of senior management to function in both official languages. In this regard, the TBS plans to continue monitoring the measures put in place by federal institutions in this area and will use the annual management reports it receives on official languages and, if necessary, letters of understanding and agreements to this end. Monitoring activities continue to be vital to improving various aspects of the language of work in federal institutions.

In the area of equitable participation, the achievements of recent years were consolidated as the participation rates of anglophones and francophones generally reflect in Canada the presence of the two official language communities. It is the responsibility of federal institutions to take the measures required to ensure that the members of these two communities participate in a proportion that reflects the presence of their respective community in the population.



As we report on the achievements of the past year, it seems an appropriate time to recall the importance of institutional bilingualism in Canada and the need to comply with official languages obligations. The linguistic duality affirmed in this way is central to Canada's identity. There is no doubt that compliance with these obligations takes on greater importance in these times of profound organizational change, which calls for even greater vigilance. Staff reductions and alternative methods of federal program and service delivery must not diminish the federal government's commitment to institutional bilingualism.

This commitment is at the very heart of the type of society that we have chosen to build for the benefit of both present and future generations of Canadians.



STATISTICAL APPENDIX

The following pages contain a series of 18 tables that provide a quantitative overview of the situation in federal institutions, the whole having been compiled in the appropriate formats and under the relevant headings.

Explanatory notes and definitions are provided at the end of this section to facilitate interpretation of the tables.

List of tables

Public Service

1. Language requirements of positions
2. Bilingual positions and the pool of bilingual employees
3. Language requirements of positions by region
4. Bilingual positions: linguistic status of incumbents
5. Bilingual positions: second-language level requirements
6. Service to the public: bilingual positions, linguistic status of incumbents
7. Service to the public: bilingual positions, second-language level requirements
8. Internal services: bilingual positions, linguistic status of incumbents
9. Internal services: bilingual positions, second-language level requirements
10. Supervision: bilingual positions, linguistic status of incumbents
11. Supervision: bilingual positions, second-language level requirements
12. Participation of anglophones and francophones by region
13. Participation of anglophones and francophones by occupational category

Crown corporations, the Regular Armed Forces, and other organizations for which the Treasury Board is not the employer, the Royal Canadian Mounted Police, and private organizations subject to the *Official Languages Act*

14. Participation of anglophones and francophones by region: the Royal Canadian Mounted Police and institutions and agencies for which the Treasury Board is not the employer



15. Participation of anglophones and francophones by occupational category or equivalent category: the Royal Canadian Mounted Police and institutions and agencies for which the Treasury Board is not the employer
16. Participation of anglophones and francophones employed in all organizations subject to the *Official Languages Act*

Program Costs

17. Historical data on Official Languages Program costs in federal institutions
18. Official Languages Program costs within federal institutions by subject

Information sources

Most of the data in the tables in the Appendix were drawn from the Position and Classification Information System (PCIS), whose data are supplied by federal institutions for which the Treasury Board is the employer. These institutions include the departments and agencies listed in Schedule I, Part I of the *Public Service Staff Relations Act* (PSSRA).

Data of institutions for which the Treasury Board is not the employer are drawn from the Official Languages Information System (OLIS II).

In general, the reference year for the data in the statistical tables corresponds to the government's fiscal year, which runs from April 1 of one calendar year to March 31 of the following calendar year. The notes accompanying each table provide details on sources, dates and other items.

Interpretation and validity of the data

Historical data are not necessarily comparable due to adjustments made over the years; for example, to take into account the creation, transformation or elimination of some departments and agencies, or the changes made by the Public Service Commission to its language proficiency assessments. Furthermore, changes were made on several occasions to the population selected and to the data sources. Finally, some data were regrouped in order to better reflect the existence of two different populations: one for which the Treasury Board is the employer and one for which it is not.

Technical notes and definitions

Data on the Public Service include a line called 'incomplete records' to cover records for which some data are missing.

Tables

Table 1

Language requirements of positions in the Public Service

All positions in the Public Service are designated as bilingual or unilingual, depending on the specific requirements of each position and according to the following categories:

- **English essential:** a position in which all the duties can be performed in English;
- **French essential:** a position in which all the duties can be performed in French;
- **either English or French essential ('either/or'):** a position in which all the duties can be performed in English or French;
- **bilingual:** a position in which all, or part, of the duties must be performed in both English and French.

Positions include those staffed for an indeterminate period or for a determinate period of three months or more based on data available as of March 31, 1997.

Table 2

Bilingual positions and the pool of bilingual employees in the Public Service

Establishment of the language profiles of positions and the linguistic assessment of federal employees is based on three levels of proficiency:

- level A: minimum proficiency;
- level B: intermediate proficiency; and
- level C: superior proficiency.

Proficiency is based on an assessment of the following three skills: reading, writing and oral interaction (understanding and speaking). The results shown in this and related tables, specifically tables 5, 7, 9 and 11, are based on test results for oral interaction.

Table 3

Language requirements of positions in the Public Service by region as of March 31 1997

Figures for unilingual positions represent the sum of the three categories: *English essential*, *French essential*, and either *English or French essential*.

Since all rotational positions abroad, which belong primarily to the Department of Foreign Affairs and International Trade, are identified as *'either/or,'* the language requirements have been described in terms of the linguistic proficiency of the incumbents, rather than by reference to position requirements.

Table 4

Bilingual positions in the Public Service: linguistic status of incumbents

Table 4, along with tables 6, 8 and 10, deal with the linguistic status of incumbents who fall into one of three categories:

1. *meet* the language requirements of their positions;
2. are *exempted* from meeting the language requirements of their positions.
Government policy allows that, under specific circumstances, an employee may
 - apply for a bilingual position staffed on a non-imperative basis without making a commitment to meet the language requirements of the position. This normally applies to employees with long records of service, employees with a disability preventing them from learning a second language, and employees affected by a reorganization or statutory priority;
 - remain in a bilingual position without having to meet the new language requirements of the position. This includes incumbents of unilingual positions reclassified as bilingual, or incumbents of bilingual positions for which the language requirements have been raised; and
3. *must* meet the language requirements of their positions, in accordance with the Exclusion Order on Official Languages under the *Public Service Employment Act*, which allows employees a two-year period to acquire the language proficiency required for their positions.



Table 5

Bilingual positions in the Public Service: second-language level requirements

As was mentioned in the notes for table 2, bilingual positions are identified according to three levels of second-language proficiency.

The 'other' category refers to positions either requiring the code 'P' or not requiring any second-language oral interaction skills. Code 'P' is used for a specialized proficiency in one or both official languages that cannot be acquired through language training (e.g., stenographers and translators).

Table 6

Service to the public: linguistic status of incumbents

Although table 4 covers all positions in the federal Public Service, table 6 focuses on the linguistic status of incumbents in positions for which there is a requirement to serve the public in both official languages. The three categories are defined in the notes for table 4.

Table 7

Service to the public: second-language level requirements

Table 7 indicates the level of proficiency required in the second language for bilingual service to the public positions. The definitions of the level of second-language proficiency are shown in the notes for table 2.

Table 8

Internal services: linguistic status of incumbents

Table 8 shows the linguistic status of incumbents of bilingual positions providing internal services, i.e., positions where there is a requirement to provide personal (e.g., pay) or central services (e.g., libraries) in both official languages in the NCR and the designated bilingual regions for language of work purposes, as set out in the *Official Languages Act*. The three categories are defined in the notes for table 4.

Table 9

Internal services: second-language level requirements

Table 9 shows the second-language level requirements for bilingual positions providing internal services. See the note for table 8. The definitions of the level of second-language proficiency are shown in the notes for table 2.

Table 10

Supervision: linguistic status of incumbents

Table 10 shows the linguistic status of incumbents of bilingual positions with bilingual supervisory responsibilities in the NCR, and in the regions designated bilingual for the purposes of language of work, as set out in the *Official Languages Act*.

Table 11

Supervision: second-language level requirements

Table 11 shows the second-language level requirements for supervisory positions. It is further to tables 5, 7 and 9. Because a position may be identified as bilingual for more than one requirement, however, (e.g., service to the public and supervision), the total of the positions in tables 7, 9 and 11 does not necessarily match the number of bilingual positions in table 5.

Tables 12, 13, 14 and 15

Participation of anglophones and francophones

The terms 'anglophones' and 'francophones' refer to the first official language of employees. The first official language is that language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification (that is, the official language in which they are generally most proficient).

Data on civilian employees of the Royal Canadian Mounted Police (RCMP) and National Defence are contained in the statistics on the Public Service.

In tables 12 and 13, there were in 1997 a number of employees in each region and occupational category whose first official language was unknown either because the data were missing or because they were inconsistent with other data. Their number (52 employees for Canada as a whole) is negligible, however, which is why they do not appear in tables 12 and 13. The category 'incomplete records' at the bottom of both tables for 1997 represents employees whose region of work or occupational category was not known. These total 679 and 407 persons, respectively.



Table 16

Participation of anglophones and francophones employed in all organizations subject to the Official Languages Act

While tables 12 to 15 cover the Public Service or Crown corporations, privatized organizations, organizations for which the Treasury Board is not the employer, the RCMP and the Regular Armed Forces, table 16 shows the participation of anglophones and francophones in all organizations subject to the *Official Languages Act*, that is, federal institutions and all other organizations which, under other federal legislation, are subject to the *Official Languages Act* or parts thereof, such as Air Canada or designated airport authorities.

Tables 17 and 18

Historical data on Official Languages Program costs in federal institutions and costs by subject

These costs include translation, language training and the bilingualism bonus, as well as administration and program delivery.

TABLE 1

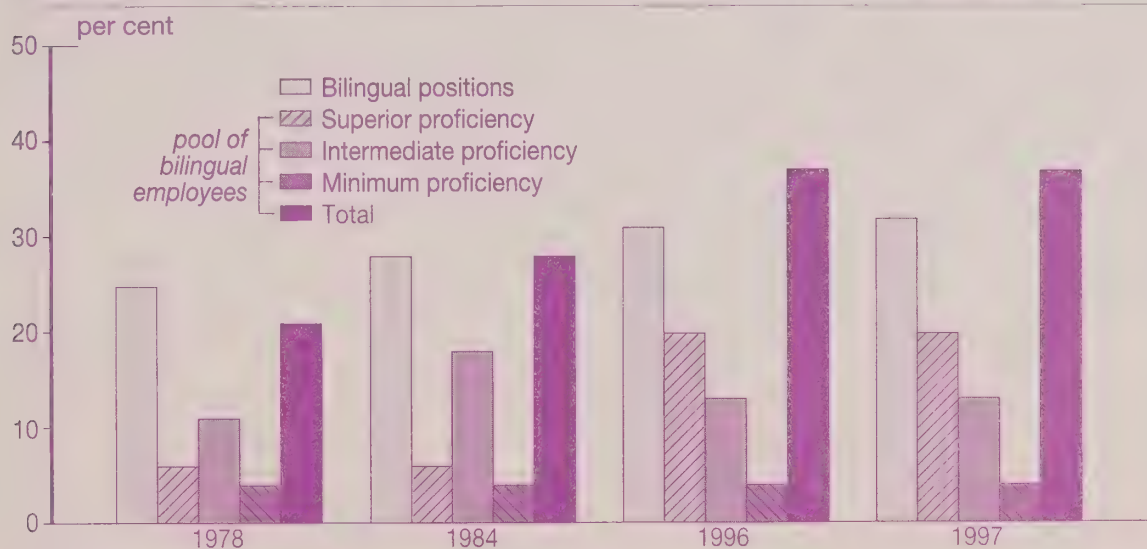
Language requirements of positions in the Public Service

Year	Bilingual	English essential	French essential	Either/or	Incomplete records	Total
1974	21% 38,164	60% 110,117	10% 118,533	9% 15,975		182,789
1978	25% 52,300	60% 128,196	8% 17,260	7% 14,129		211,885
1984	28% 63,163	59% 134,916	7% 16,688	6% 13,175		227,942
1996	31% 63,076	58% 114,938	6% 12,775	4% 8,480	1% 1,378	200,647
1997	32% 61,123	56% 107,228	6% 12,273	4% 8,149	1% 2,570	191,343

PCIS and OLIS data

TABLE 2

Bilingual positions and the pool of bilingual employees in the Public Service



PCIS and OLIS data

TABLE 3

Language requirements of positions in the Public Service by region as of March 31, 1997

<i>Region</i>	<i>Bilingual positions</i>	<i>Unilingual positions</i>	<i>Incomplete records</i>	<i>Total</i>
Western provinces and northern Canada	4% 1,875	95% 42,342	1% 382	44,599
Ontario (excluding NCR)	9% 2,726	90% 27,629	1% 247	30,602
National Capital Region	59% 37,600	40% 25,010	1% 471	63,081
Quebec (excluding NCR)	53% 14,582	45% 12,313	2% 495	27,390
New Brunswick	44% 2,566	54% 3,125	2% 134	5,825
Other Atlantic provinces	9% 1,558	87% 15,669	4% 731	17,958
Outside Canada (linguistic capacity)	81% 983	19% 226		1,209
Region not specified	29% 197	56% 379	15% 103	679

PCIS and OLIS data

TABLE 4**Bilingual positions in the Public Service***Linguistic status of incumbents*

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	70% 36,446	27% 14,462	3% 1,392		52,300
1984	86% 54,266	10% 6,050	4% 2,847		63,163
1996	90% 56,802	5% 3,531	1% 377	4% 2,366	63,076
1997	91% 55,737	4% 2,728	1% 415	4% 2,243	61,123

PCIS and OLIS data

TABLE 5**Bilingual positions in the Public Service***Second-language level requirements*

Year	"C" level	"B" level	"A" level	Other	Total
1978	7% 3,771	59% 30,983	27% 13,816	7% 3,730	52,300
1984	8% 4,988	76% 47,980	13% 8,179	3% 2,016	63,163
1996	19% 12,134	74% 46,842	3% 1,763	4% 2,337	63,076
1997	19% 11,858	75% 45,591	3% 1,570	3% 2,104	61,123

PCIS and OLIS data

TABLE 6

Service to the public – Public Service

Bilingual positions, linguistic status of incumbents

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	70% 20,888	27% 8,016	3% 756		29,660
1984	86% 34,077	9% 3,551	5% 1,811		39,439
1996	91% 37,587	5% 2,032	1% 221	4% 1,498	41,338
1997	91% 37,169	4% 1,625	1% 259	4% 1,593	40,646

PCIS and OLIS data

TABLE 7

Service to the public – Public Service

Bilingual positions, second-language level requirements

Year	"C" level	"B" level	"A" level	Other	Total
1978	9% 2,491	65% 19,353	24% 7,201	2% 615	29,660
1984	9% 3,582	80% 31,496	10% 3,872	9% 489	39,439
1996	21% 8,492	76% 31,476	2% 793	1% 577	41,338
1997	21% 8,538	76% 30,787	2% 808	1% 513	40,646

PCIS and OLIS data

TABLE 3: Public Service

Internal services – Public Service

Bilingual positions, linguistic status of incumbents

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	65% 11,591	32% 5,626	3% 565		17,782
1984	85% 20,050	11% 2,472	4% 1,032		23,554
1996	89% 18,480	7% 1,401	1% 150	3% 628	20,659
1997	91% 18,132	5% 1,086	1% 152	3% 604	19,974

PCIS and OLIS data

TABLE 3: Public Service

Internal services – Public Service

Bilingual positions, second-language level requirements

Year	"C" level	"B" level	"A" level	Other	Total
1978	7% 1,225	53% 9,368	31% 5,643	9% 1,546	17,782
1984	6% 1,402	70% 16,391	18% 4,254	6% 1,507	23,554
1996	17% 3,524	72% 14,755	4% 867	7% 1,513	20,659
1997	16% 3,281	73% 14,518	4% 715	7% 1,460	19,974

PCIS and OLIS data

TABLE 10**Supervision – Public Service***Bilingual positions, linguistic status of incumbents*

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	64% 9,639	32% 4,804	4% 567		15,010
1984	80% 14,922	15% 2,763	5% 1,021		18,706
1996	90% 12,225	6% 817	1% 149	3% 397	13,588
1997	90% 12,668	5% 767	2% 211	3% 492	14,138

*PCIS and OLIS data***TABLE 11****Supervision – Public Service***Bilingual positions, second-language level requirements*

Year	"C" level	"B" level	"A" level	Other	Total
1978	12% 1,865	66% 9,855	21% 3,151	1% 139	15,010
1984	11% 2,101	79% 14,851	9% 1,631	1% 123	18,706
1996	27% 3,617	71% 9,696	1% 182	1% 93	13,588
1997	27% 3,887	71% 9,998	1% 183	1% 70	14,138

PCIS and OLIS data

TABLE 114

Participation of anglophones and francophones by region in the Public Service

Region	1978		1990		1996		1997	
	Anglo.	Franco.	Anglo.	Franco.	Anglo.	Franco.	Anglo.	Franco.
Canada	75%	25%	72%	28%	71%	29%	71%	29%
Total	211,885		210,667		200,647		191,343	
Western provinces and northern Canada	99%	1%	98%	2%	98%	2%	98%	2%
Total	49,395		49,228		47,484		44,599	
Ontario (excluding NCR)	97%	3%	95%	5%	95%	5%	95%	5%
Total	34,524		33,810		33,598		30,602	
National Capital Region	68%	32%	62%	38%	61%	39%	61%	39%
Total	70,340		69,127		64,470		63,081	
Quebec (excluding NCR)	8%	92%	6%	94%	5%	95%	5%	95%
Total	29,922		29,446		28,708		27,390	
New Brunswick	84%	16%	70%	30%	66%	34%	63%	37%
Total	6,763		7,189		6,700		5,825	
Other Atlantic provinces	98%	2%	97%	3%	96%	4%	96%	4%
Total	19,212		20,439		18,338		17,958	
Outside Canada	76%	24%	73%	27%	74%	26%	71%	29%
Total	1,729		1,428		1,117		1,209	
Incomplete records					58%	42%	77%	23%
Total					232		679	

PCIS and OLIS data

TABLE 13

Participation of anglophones and francophones by occupational category in the Public Service

	1978	1990	1996	1997
Canada				
Anglophones	75%	72%	71%	71%
Francophones	25%	28%	29%	29%
Unknown				
Total	211,885	210,667	200,647	191,343
Management				
Anglophones	82%	78%	76%	75%
Francophones	18%	22%	24%	25%
Unknown				
Total	1,119	4,131	2,852	2,856
Scientific and Professional				
Anglophones	81%	77%	76%	76%
Francophones	19%	23%	24%	24%
Unknown				
Total	22,633	22,766	23,810	22,901
Administrative and Foreign Service				
Anglophones	74%	70%	68%	69%
Francophones	26%	30%	32%	31%
Unknown				
Total	47,710	57,925	67,704	67,093
Technical				
Anglophones	82%	79%	78%	77%
Francophones	18%	21%	22%	23%
Unknown				
Total	25,595	25,951	23,612	18,712
Administrative Support				
Anglophones	70%	66%	66%	66%
Francophones	30%	34%	34%	34%
Unknown				
Total	65,931	63,612	55,011	53,563
Operational				
Anglophones	76%	75%	77%	77%
Francophones	24%	25%	23%	23%
Unknown				
Total	48,897	36,282	27,624	25,811
Incomplete records				
Anglophones			65%	66%
Francophones			32%	32%
Unknown			3%	2%
Total			34	407

PCIS and OLIS data

TABLE 11

Participation of anglophones and francophones by region: in the RCMP and institutions and agencies for which the Treasury Board is not the employer

	1991	1994	1995	1996
Canada				
Anglophones	72%	72%	73%	70%
Francophones	26%	26%	26%	24%
Unknown	2%	2%	1%	6%
Total	270,329	232,337	218,407	215,363
Western provinces and northern Canada				
Anglophones	91%	91%	92%	88%
Francophones	6%	6%	6%	6%
Unknown	3%	3%	2%	6%
Total	76,526	67,934	64,597	65,721
Ontario (excluding NCR)				
Anglophones	90%	90%	91%	84%
Francophones	8%	8%	7%	8%
Unknown	2%	2%	2%	8%
Total	63,786	56,611	53,953	54,215
National Capital Region				
Anglophones	66%	63%	63%	64%
Francophones	34%	37%	37%	36%
Unknown	0%	0%	0%	0%
Total	30,984	27,489	24,728	22,608
Quebec (excluding NCR)				
Anglophones	15%	18%	18%	13%
Francophones	83%	80%	81%	77%
Unknown	2%	2%	1%	10%
Total	50,255	45,641	43,151	41,551
New Brunswick				
Anglophones	75%	74%	75%	73%
Francophones	23%	24%	23%	23%
Unknown	2%	2%	2%	4%
Total	10,857	8,320	7,875	7,698
Other Atlantic provinces				
Anglophones	91%	90%	91%	89%
Francophones	9%	10%	9%	10%
Unknown	0%	0%	0%	1%
Total	29,629	24,627	22,597	22,106
Outside Canada				
Anglophones	72%	77%	77%	77%
Francophones	28%	23%	23%	23%
Unknown	0%	0%	0%	0%
Total	8,292	1,715	1,506	1,464

OLIS II data

TABLE 15

Participation of anglophones and francophones by occupational category or equivalent category: in the RCMP and institutions and agencies for which the Treasury Board is not the employer

	1991	1994	1995	1996
Canada				
Anglophones	72%	72%	73%	70%
Francophones	26%	26%	26%	24%
Unknown	2%	2%	1%	6%
Total	270,329*	232,337	218,407	215,363
Management				
Anglophones	72%	72%	73%	70%
Francophones	26%	27%	26%	26%
Unknown	2%	1%	1%	4%
Total	7,209	16,270	15,267	6,904
Professionals				
Anglophones	73%	72%	72%	72%
Francophones	27%	28%	28%	27%
Unknown	0%	0%	0%	1%
Total	11,602	11,444	11,180	12,276
Specialists and Technicians				
Anglophones	70%	72%	72%	68%
Francophones	29%	27%	27%	27%
Unknown	2%	1%	0%	5%
Total	17,645	15,164	14,481	15,051
Administrative Support				
Anglophones	68%	74%	74%	65%
Francophones	30%	26%	26%	25%
Unknown	1%	0%	0%	10%
Total	23,841	67,821	67,154	27,290
Operational				
Anglophones	72%	72%	72%	70%
Francophones	23%	22%	22%	21%
Unknown	5%	6%	6%	9%
Total	92,492	50,775	49,100	92,212
Generals				
Anglophones		76%	75%	73%
Francophones		24%	25%	27%
Unknown				0%
Total		96	87	83
Officers				
Anglophones		76%	75%	74%
Francophones		24%	25%	24%
Unknown		0%	0%	2%
Total		16,051	13,725	13,408
Other Ranks				
Anglophones		71%	71%	70%
Francophones		29%	29%	28%
Unknown		0%	0%	2%
Total		54,716	47,413	48,139

OLIS II data

* This total includes 117,540 members of the Canadian Armed Forces for which the occupational category was not available.

TABLE 16

Participation of anglophones and francophones employed in all organizations subject to the *Official Languages Act*

	1991	1995	1996	1997
Anglophones	72%	72%	73%	70%
Francophones	27%	27%	27%	27%
Unknown	1%	1%	1%	3%
Total	483,739	439,067	419,054	406,706

PCIS and OLIS data

TABLE 17

Historical data on Official Languages Program costs in federal institutions



TABLE 18

Official Languages Program costs within federal institutions by subject

Subjects	1996/97 – Actual expenditures
	(millions \$)
Translation	
Translation Bureau ¹	44.0
Other institutions	92.0
Total	136.0
Language training	
Public Service Commission	24.4
Other institutions ²	26.6
Total	51.0
Bilingualism bonus	51.4
Administration and implementation³	
Treasury Board Secretariat	3.3
Public Service Commission ⁴	1.3
Other institutions	17.4
Total	22.0
Grand Total	260.4

Notes

¹ The Translation Bureau's costs include interpretation in official languages for departments and agencies, parliamentary institutions and the Canadian Armed Forces, but not for multilingual translation and sign-language. Receipts and amounts recovered have been deducted. Costs incurred by departments and agencies, parliamentary institutions, the Canadian Armed Forces and Crown corporations are not included in the Translation Bureau's costs and are reported separately.

² Includes the costs of language training given or paid for by federal institutions and purchased from the Public Service Commission and private and parapublic suppliers. Included as well are travel expenses related to training and the reimbursement of tuition fees.

³ Includes the salaries of employees who work 50 per cent or more of their time on the administration of the program and other expenses such as information services, rent, and professional and special services.

⁴ Includes Public Service Commission costs for the application of the Official Languages Exclusion Order of the Public Service Employment Act and the administration of second language evaluation.

Coûts du programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales par fonction

Fonctions 1996-1997 – Dépenses réelles

(millions de \$)

Traduction	
Bureau de la traduction ¹	44,0
Autres institutions	92,0
Total	136,0
Formation linguistique	
Commission de la fonction publique	24,4
Autres institutions ²	26,6
Total	51,0
Prime au bilinguisme	
Administration et mise en œuvre ³	51,4
Secrétariat du Conseil du Trésor	3,3
Commission de la fonction publique ⁴	1,3
Autres institutions	17,4
Total	22,0
Grand total	260,4

Notes

- ¹ Les coûts qui se rapportent au Bureau de la traduction comprennent notamment ceux de l'interprétation en langues officielles fournie aux ministères et organismes, aux institutions parlementaires et aux Forces armées canadiennes, mais ne comprennent pas la traduction multilingue et gestuelle. Les recettes et recouvrements ont été retranchés de ces données. Les coûts engagés par les ministères et organismes, les institutions parlementaires, les Forces armées canadiennes et les sociétés d'État sont en sus et rapportés séparément.
- ² Comprend la formation fournie par les institutions fédérales et celle achetée de la Commission de la fonction publique et des fournisseurs privés et parapublics. Comprend aussi les frais de voyage reliés à la formation et le remboursement des frais de scolarité.
- ³ Comprend les salaires des employés qui consacrent plus de 50 p. 100 de leur temps à l'administration du programme et d'autres dépenses telles que l'information, la location, les services professionnels et spéciaux.
- ⁴ Comprend les coûts de la Commission de la fonction publique pour l'application du Décret d'exclusion sur les langues officielles découlant de la Loi sur l'emploi dans la fonction publique et l'administration des tests d'évaluation de la langue seconde.

Participation des francophones et des anglophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la Loi sur les langues officielles

	1991	1995	1996	1997
Anglophones	72 %	72 %	72 %	70 %
Francophones	27 %	27 %	27 %	27 %
Inconnus	1 %	1 %	1 %	3 %
Total	483 739	439 067	419 054	406 706

Données du SIPC et du SILO II

TABLEAU 16

Évolution des coûts du programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales



TABLEAU 17

* Ce total comprend les 117 540 militaires des Forces armées canadiennes pour lesquels la répartition par catégorie n'était pas disponible.

Participation par catégorie professionnelle ou catégorie équivalente : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur				
	1991	1994	1995	1996
Canada				
Anglophones	72 %	72 %	73 %	70 %
Francophones	26 %	26 %	26 %	24 %
Inconnus	2 %	2 %	1 %	6 %
Total	270 329*	232 337	218 407	215 363
Gestion				
Anglophones	72 %	72 %	73 %	70 %
Francophones	26 %	27 %	26 %	26 %
Inconnus	2 %	1 %	1 %	4 %
Total	7 209	16 270	15 267	6 904
Professionnels				
Anglophones	73 %	72 %	72 %	72 %
Francophones	27 %	28 %	28 %	27 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	1 %
Total	11 602	11 444	11 180	12 276
Spécialistes et techniciens				
Anglophones	70 %	72 %	72 %	68 %
Francophones	29 %	27 %	27 %	27 %
Inconnus	2 %	1 %	0 %	5 %
Total	17 645	15 164	14 481	15 051
Soutien administratif				
Anglophones	68 %	74 %	74 %	65 %
Francophones	30 %	26 %	26 %	25 %
Inconnus	1 %	0 %	0 %	10 %
Total	23 841	67 821	67 154	27 290
Exploitation				
Anglophones	72 %	72 %	72 %	70 %
Francophones	23 %	22 %	22 %	21 %
Inconnus	5 %	6 %	6 %	9 %
Total	92 492	50 775	49 100	92 212
Général				
Anglophones	76 %	76 %	75 %	73 %
Francophones	24 %	24 %	25 %	27 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	96	96	87	83
Officiers				
Anglophones	76 %	76 %	75 %	74 %
Francophones	24 %	24 %	25 %	27 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	16 051	16 051	13 725	13 408
Autres grades				
Anglophones	71 %	71 %	71 %	70 %
Francophones	29 %	29 %	29 %	28 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	2 %
Total	54 716	54 716	47 413	48 139
Données du SILO II				

TABLEAU 15

Participation par région : GRC et institutions et organismes
pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

	1996	1995	1994	1991
Canada				
Anglophones	70 %	73 %	72 %	72 %
Francophones	24 %	26 %	26 %	26 %
Inconnus	6 %	1 %	2 %	2 %
Total	215 363	218 407	232 337	270 329
Ouest et nord du Canada				
Anglophones	88 %	92 %	91 %	91 %
Francophones	6 %	6 %	6 %	6 %
Inconnus	6 %	2 %	3 %	3 %
Total	65 721	64 597	67 934	76 526
Ontario (sauf RCN)				
Anglophones	84 %	91 %	90 %	90 %
Francophones	8 %	7 %	8 %	8 %
Inconnus	8 %	2 %	2 %	2 %
Total	54 215	53 953	56 611	63 786
Région de la capitale nationale				
Anglophones	64 %	63 %	63 %	66 %
Francophones	36 %	37 %	37 %	34 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	22 608	24 728	27 489	30 984
Québec (sauf RCN)				
Anglophones	13 %	18 %	18 %	15 %
Francophones	77 %	81 %	80 %	83 %
Inconnus	10 %	1 %	2 %	2 %
Total	41 551	43 151	45 641	50 255
Nouveau-Brunswick				
Anglophones	73 %	75 %	74 %	75 %
Francophones	23 %	23 %	24 %	23 %
Inconnus	4 %	2 %	2 %	2 %
Total	7 698	7 875	8 320	10 857
Autres provinces de l'Atlantique				
Anglophones	89 %	91 %	90 %	91 %
Francophones	10 %	9 %	10 %	9 %
Inconnus	1 %	0 %	0 %	0 %
Total	22 106	22 597	24 627	29 629
À l'étranger				
Anglophones	77 %	77 %	77 %	72 %
Francophones	23 %	23 %	23 %	28 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	1 464	1 506	1 715	8 292

Données du SILO II

Participation par catégorie professionnelle dans la fonction publique

TABLEAU 13

	1997	1996	1990	1978	
Canada					
Anglophones	71 %	71 %	72 %	75 %	Francophones
Francophones	29 %	29 %	28 %	25 %	Inconnus
Gestion					
Anglophones					
Francophones					
Inconnus					
Scientifique et professionnelle					
Anglophones					
Francophones					
Inconnus					
Administration et service extérieur					
Anglophones					
Francophones					
Inconnus					
Technique					
Anglophones					
Francophones					
Inconnus					
Soutien administratif					
Anglophones					
Francophones					
Inconnus					
Exploitation					
Anglophones					
Francophones					
Inconnus					
Dossier incomplet					
Anglophones					
Francophones					
Inconnus					
Total					
407	34	34	34	407	

Données du SIPC et du SILO

Participation par région dans la fonction publique

Région	1978	1990	1996	1997
Canada	75 % 25 %	72 % 28 %	71 % 29 %	71 % 29 %
Total	211 885	210 667	200 647	191 343
Ouest et nord du Canada	99 % 1 %	98 % 2 %	98 % 2 %	98 % 2 %
Total	49 395	49 228	47 484	44 599
Ontario (sauf RCN)	97 % 3 %	95 % 5 %	95 % 5 %	95 % 5 %
Total	34 524	33 810	33 598	30 602
Région de la capitale nationale	68 % 32 %	62 % 38 %	61 % 39 %	61 % 39 %
Total	70 340	69 127	64 470	63 081
Québec (sauf RCN)	8 % 92 %	6 % 94 %	5 % 95 %	5 % 95 %
Total	29 922	29 446	28 708	27 390
Nouveau-Brunswick	84 % 16 %	70 % 30 %	66 % 34 %	63 % 37 %
Total	6 763	7 189	6 700	5 825
Autres provinces de l'Atlantique	98 % 2 %	97 % 3 %	96 % 4 %	96 % 4 %
Total	19 212	20 439	18 338	17 958
À l'étranger	76 % 24 %	73 % 27 %	74 % 26 %	71 % 29 %
Total	1 729	1 428	1 117	1 209
Dossier incomplet			58 % 42 %	77 % 23 %
Total			232	679

Données du SIPC et du SILO

TABLEAU 11

Surveillance – Fonction publique

Postes bilingues, niveaux requis en langue seconde

Année	Niveau « C »	Niveau « B »	Niveau « A »	Autres	Total
1978	12 % 1 865	66 % 9 855	21 % 3 151	1 % 139	15 010
1984	11 % 2 101	79 % 14 851	9 % 1 631	1 % 123	18 706
1996	27 % 3 617	71 % 9 696	1 % 182	1 % 93	13 588
1997	27 % 3 887	71 % 9 998	1 % 183	1 % 70	14 138

Données du SIPC et du SILO

TABLEAU 10

Surveillance – Fonction publique

Postes bilingues, situation linguistique des titulaires

Année	Satisfont	Exemptés	Doivent satisfaire	Dossier incomplet	Total
1978	64 % 9 639	32 % 4 804	4 % 567		15 010
1984	80 % 14 922	15 % 2 763	5 % 1 021		18 706
1996	90 % 12 225	6 % 817	1 % 149	3 % 397	13 588
1997	90 % 12 668	5 % 767	2 % 211	3 % 492	14 138

Données du SIPC et du SILO

Ne satisfont pas

TABLEAU 4

Services internes – Fonction publique
Postes bilingues, situation linguistique des titulaires

Ne satisfont pas

Année	Satisfont	Exemptés	Doivent satisfaire	Dossier incomplet	Total
1978	65 % 11 591	32 % 5 626	3 % 565		17 782
1984	85 % 20 050	11 % 2 472	4 % 1 032		23 554
1996	89 % 18 480	7 % 1 401	1 % 150	3 % 628	20 659
1997	91 % 18 132	5 % 1 086	1 % 152	3 % 604	19 974

Données du SIPC et du SILO

TABLEAU 5

Services internes – Fonction publique
Postes bilingues, niveaux requis en langue seconde

Année	Niveau « C »	Niveau « B »	Niveau « A »	Autres	Total
1978	7 % 1 225	53 % 9 368	31 % 5 643	9 % 1 546	17 782
1984	6 % 1 402	70 % 16 391	18 % 4 254	6 % 1 507	23 554
1996	17 % 3 524	72 % 14 755	4 % 867	7 % 1 513	20 659
1997	16 % 3 281	73 % 14 518	4 % 715	7 % 1 460	19 974

Données du SIPC et du SILO

TABLEAU 1

Service au public – Fonction publique
Postes bilingues, niveaux requis en langue seconde

Année	Niveau « C »	Niveau « B »	Niveau « A »	Autres	Total
1978	9 % 2 491	65 % 19 353	24 % 7 201	2 % 615	29 660
1984	9 % 3 582	80 % 31 496	10 % 3 872	9 % 489	39 439
1996	21 % 8 492	76 % 31 476	2 % 793	1 % 577	41 338
1997	21 % 8 538	76 % 30 787	2 % 808	1 % 513	40 646

Données du SIPC et du SILO

TABLEAU 2

Service au public – Fonction publique
Postes bilingues, situation linguistique des titulaires

Année	Satisfont	Exemptés	Doivent satisfaire	Dossier incomplet	Total
1978	70 % 20 888	27 % 8 016	3 % 756		29 660
1984	86 % 34 077	9 % 3 551	5 % 1 811		39 439
1996	91 % 37 587	5 % 2 032	1 % 221	4 % 1 498	41 338
1997	91 % 37 169	4 % 1 625	1 % 259	4 % 1 593	40 646

Données du SIPC et du SILO

Ne satisfont pas

Postes bilingues dans la fonction publique
Situation linguistique des titulaires

TABLEAU 5

Année	Satisfont	Exemptés	Doivent satisfaire	Dossier incomplet	Total
Ne satisfont pas					
1978	70 % 36 446	27 % 14 462	3 % 1 392		52 300
1984	86 % 54 266	10 % 6 050	4 % 2 847		63 163
1996	90 % 56 802	5 % 3 531	1 % 377	4 % 2 366	63 076
1997	91 % 55 737	4 % 2 728	1 % 415	4 % 2 243	61 123

Données du SIPC et du SILO

Postes bilingues dans la fonction publique
Niveaux requis en langue seconde

TABLEAU 5

Année	Niveau « C »	Niveau « B »	Niveau « A »	Autres	Total
1978	7 % 3 771	59 % 30 983	27 % 13 816	7 % 3 730	52 300
1984	8 % 4 988	76 % 47 980	13 % 8 179	3 % 2 016	63 163
1996	19 % 12 134	74 % 46 842	3 % 1 763	4 % 2 337	63 076
1997	19 % 11 858	75 % 45 591	3 % 1 570	3 % 2 104	61 123

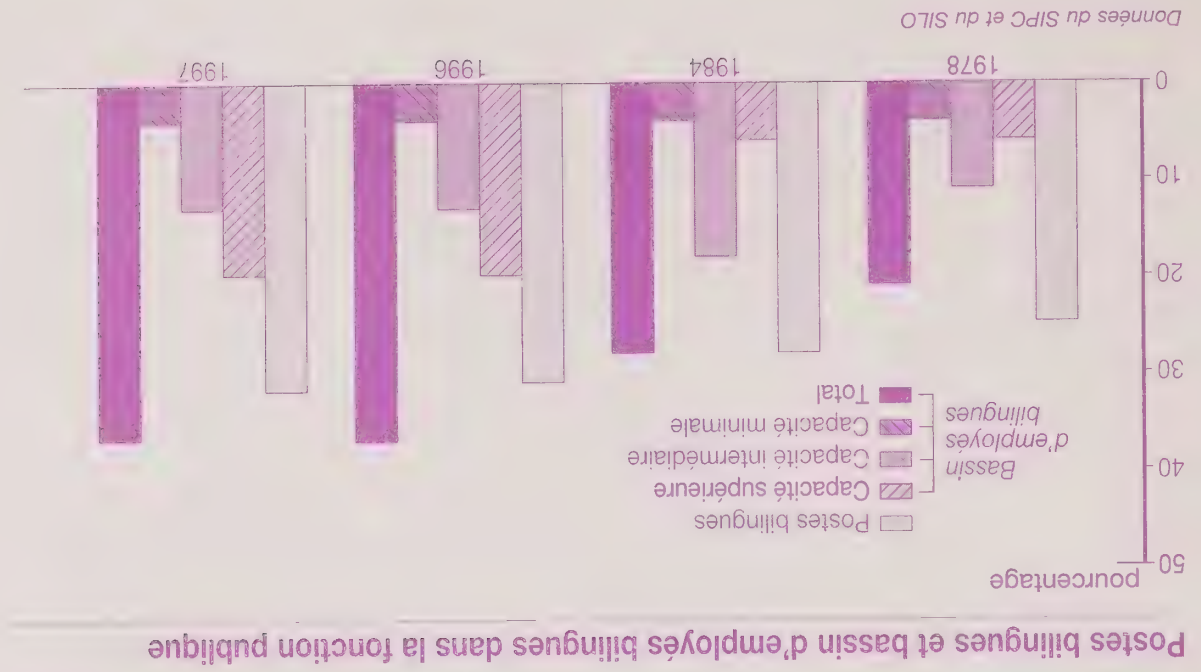
Données du SIPC et du SILO

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique par région au 31 mars 1997

TABLÉAU 3

Région	Postes bilingues	Postes unilingues	Dossier incomplet	Total
Ouest et nord du Canada	4 % 1 875	95 % 42 342	1 % 382	44 599
Ontario (sauf RCN)	9 % 2 726	90 % 27 629	1 % 247	30 602
Région de la capitale nationale	59 % 37 600	40 % 25 010	1 % 471	63 081
Québec (sauf RCN)	53 % 14 582	45 % 12 313	2 % 495	27 390
Nouveau-Brunswick	44 % 2 566	54 % 3 125	2 % 134	5 825
Autres provinces de l'Atlantique	9 % 1 558	87 % 15 669	4 % 731	17 958
À l'étranger (capacité linguistique)	81 % 983	19 % 226		1 209
Région non spécifiée	29 % 197	56 % 379	15 % 103	679

Données du SIPC et du SILO



Données du SIPC et du SILO

Année	Bilingues	Anglais essentiel	Français essentiel	Anglais ou français ess.	Dossier incomplet	Total
1974	21 % 38 164	60 % 110 117	10 % 118 533	9 % 15 975		182 789
1978	25 % 52 300	60 % 128 196	8 % 17 260	7 % 14 129		211 885
1984	28 % 63 163	59 % 134 916	7 % 16 688	6 % 13 175		227 942
1996	31 % 63 076	58 % 114 938	6 % 12 775	4 % 8 480	1 % 1 378	200 647
1997	32 % 61 123	56 % 107 228	6 % 12 273	4 % 8 149	1 % 2 570	191 343

est toutefois négligeable, ce qui explique pourquoi il n'apparaît pas dans les tableaux 12 et 13. La rubrique « Dossier incomplet » figurant au bas de ces deux tableaux pour l'année 1997 représente les employés dont la région de travail ou la catégorie professionnelle n'était pas connue; le nombre de ces employés s'élevait à 679 et 407 personnes respectivement.

Tableau 16

Participation des francophones et des anglophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la Loi sur les langues officielles

Alors que les tableaux 12 à 15 portent soit sur la fonction publique soit sur les sociétés d'État, les organismes privés, les organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, la GRC et les Forces armées régulières, le tableau 16 donne un aperçu de la participation des francophones et des anglophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la Loi sur les langues officielles, c'est-à-dire les institutions fédérales et tous les autres organismes qui, aux termes d'une autre législation fédérale, sont assujettis à la Loi sur les langues officielles ou à une partie de celle-ci, par exemple, Air Canada ou les administrations aéroportuaires désignées.

Tableaux 17 et 18

Évolution des coûts du programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales et coûts par fonction

Ces coûts comprennent la traduction, la formation linguistique, la prime au bilinguisme ainsi que l'administration et la mise en œuvre du programme.

Tableau 9

Services internes – Niveaux requis en langue seconde

Le tableau 9 indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues dans le secteur des services internes. Voir à ce sujet la note du tableau 8. La définition des niveaux de compétence linguistique figure dans les notes du tableau 2.

Tableau 10

Surveillance – Situation linguistique des titulaires

Le tableau 10 montre la situation linguistique des titulaires de postes bilingues qui comportent des responsabilités de surveillance dans les deux langues officielles, dans la RCN et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail selon la *Loi sur les langues officielles*.

Tableau 11

Surveillance – Niveaux requis en langue seconde

Le tableau 11 indique le niveau de compétence requis en langue seconde pour les postes de surveillants. Il fait suite aux tableaux 5, 7 et 9. Toutefois, puisqu'un poste peut être désigné bilingue à plus d'un égard (par exemple, le service au public et la supervision), la somme des postes des tableaux 7, 9 et 11 ne correspond pas nécessairement au nombre de postes bilingues figurant au tableau 5.

Tableaux 12, 13, 14 et 15

Participation des francophones et des anglophones

Les termes « francophone » et « anglophone » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente). Les données concernant les employés civils de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et de la Défense nationale sont comprises dans les statistiques de la fonction publique. Dans les tableaux 12 et 13, il existait en 1997 dans chaque région et dans chaque catégorie professionnelle un certain nombre d'employés dont la première langue officielle n'était pas connue soit parce que les données étaient manquantes soit parce qu'elles étaient contradictoires. Leur nombre (52 employés pour l'ensemble du Canada)

Tableau 5

Postes bilingues – Niveaux requis en langue seconde

Comme l'indiquent les notes du tableau 2, la désignation des postes bilingues se répartit en trois niveaux de maîtrise de la langue seconde.

La catégorie « autres » renvoie aux postes portant le code « P » ou ne comportant aucune exigence en interaction orale dans la langue seconde. Le code « P » s'applique aux compétences spécialisées dans l'une des langues officielles ou les deux, compétences qu'une formation linguistique ne permet pas d'acquérir. C'est le cas de la sténographie ou de la traduction.

Tableau 6

Service au public – Situation linguistique des titulaires

Alors que le tableau 4 s'applique à l'ensemble des postes de la fonction publique fédérale, le tableau 6 porte sur la situation linguistique des titulaires de postes où il est nécessaire de servir le public dans les deux langues officielles. Les trois catégories sont définies dans les notes du tableau 4.

Tableau 7

Service au public – Niveaux requis en langue seconde

Le tableau 7 indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues où il est nécessaire de servir le public dans les deux langues officielles. La définition des niveaux de compétence linguistique figure dans les notes du tableau 2.

Tableau 8

Services internes – Situation linguistique des titulaires

Le tableau 8 décrit la situation linguistique des titulaires de postes bilingues dans le secteur des services internes, c'est-à-dire les postes dont les fonctions incluent la prestation dans les deux langues officielles de services personnels (par exemple, la paye) ou de services centraux (par exemple, les bibliothèques), dans la RCN et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail selon la *Loi sur les langues officielles*. Les trois catégories sont définies dans les notes du tableau 4.

Tableau 3

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique par région

La rubrique unilingue constitue la somme des trois catégories anglais essentiel, français essentiel et anglais ou français essentiel.

Les postes occupés à l'étranger par rotation, qui relèvent pour la plupart du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, sont désignés en fonction de la catégorie *français ou anglais essentiel*, les exigences linguistiques de ces postes particuliers étant établies à partir de la compétence linguistique des titulaires plutôt qu'en fonction des exigences des postes.

Tableau 4

Postes bilingues – Situation linguistique des titulaires

Le tableau 4 de même que les tableaux 6, 8 et 10 portent sur la situation linguistique des titulaires de postes, laquelle comprend trois catégories :

1. *Satisfont* aux exigences linguistiques du poste qu'ils occupent.
2. Sont *exemptés* de satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste. Dans certaines circonstances, la politique gouvernementale permet à un employé de :

- poser sa candidature à un poste bilingue doté de façon non impérative sans s'engager à satisfaire aux exigences linguistiques du poste. Il s'agit en général de personnes ayant de longs états de service, d'employés qu'un handicap empêche d'apprendre une langue seconde, ou encore d'employés touchés par une réorganisation ou une priorité statutaire;
- continuer à occuper un poste bilingue sans avoir à satisfaire aux nouvelles exigences linguistiques de ce poste. Cette situation s'applique aux titulaires de postes unilingues réidentifiés comme bilingues ou aux titulaires de postes bilingues dont les exigences linguistiques sont révisées à la hausse.

3. *Doivent satisfaire* aux exigences linguistiques de leur poste aux termes du Décret d'exclusion sur les langues officielles de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. Ce décret permet aux employés de bénéficier de deux ans pour acquérir les compétences linguistiques requises pour leur poste.

Notes et définitions techniques

Les données sur la fonction publique comprennent une ligne « Dossier incomplet » qui regroupe les dossiers pour lesquels certaines données sont manquantes.

Tableaux

Tableau 1

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique

Dans la fonction publique fédérale, les postes sont désignés bilingues ou unilingues, selon leurs exigences particulières et les catégories suivantes :

- **anglais essentiel** : poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais;
- **français essentiel** : poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en français;
- **anglais ou français essentiel** (poste réversible) : poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais ou en français indifféremment;
- **bilingue** : poste dont l'ensemble ou une partie des fonctions doivent être exercées en français et en anglais.

Par « poste », il faut entendre les postes dotés à durée indéterminée ou à durée déterminée de trois mois ou plus selon les données disponibles au 31 mars 1997.

Tableau 2

Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique

La détermination des profils linguistiques des postes et l'évaluation linguistique des employés fédéraux s'effectuent selon trois niveaux de capacité :

- niveau A : capacité minimale;
- niveau B : capacité intermédiaire;
- niveau C : capacité supérieure.

L'évaluation porte sur les trois compétences suivantes : lecture, écriture et interaction orale (compréhension et expression). Les résultats illustrés dans ce tableau et ceux qui s'y rapportent, c'est-à-dire les tableaux 5, 7, 9 et 11, sont basés sur les résultats de tests en interaction orale.

16. Participation des francophones et des anglophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*

Coûts du programme

17. Évolution des coûts du programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales

18. Coûts du programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales par fonction

Sources des données

Les données figurant dans la majeure partie des tableaux présentés en annexe proviennent du Système d'information sur les postes et la classification (SIPC) alimenté par les institutions fédérales dont le Trésor est l'employeur, c'est-à-dire les ministères et les organismes énumérés à la partie I de l'annexe I de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (LRTFP).

Les données des institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur proviennent du Système d'information sur les langues officielles (SILO II).

De façon générale, l'année de référence des données présentées dans les tableaux statistiques correspond à l'année financière du gouvernement qui couvre la période du 1^{er} avril d'une année civile au 31 mars de l'année civile suivante. Le cas échéant, les notes accompagnant chaque tableau fournissent des précisions sur les sources, les dates, etc.

Interprétation et validité des données

Les données historiques ne sont pas nécessairement comparables entre elles en raison des modifications qui y ont été apportées au cours des années, par exemple, pour tenir compte de la création, de la transformation ou de la dissolution de certains ministères et organismes ou de la modification des tests d'évaluation des compétences linguistiques utilisés par la Commission de la fonction publique. Par ailleurs, des changements ont été apportés à diverses reprises à la sélection de la population et aux sources des données. Enfin, certains regroupements de données ont été effectués afin de mieux refléter l'existence de deux populations distinctes : celle pour laquelle le Conseil du Trésor est l'employeur et celle pour laquelle il ne l'est pas.

On trouvera dans la présente annexe une série de 18 tableaux qui fournissent une appréciation quantitative de la situation dans les institutions fédérales, le tout étant compilé dans des cadres et sous des rubriques pertinentes.

Des notes et des définitions figurent à la fin de la présente section afin de faciliter l'interprétation des différents tableaux.

Liste des tableaux

Fonction publique

1. Exigences linguistiques des postes
2. Postes bilingues et bassin d'employés bilingues
3. Exigences linguistiques des postes, par région
4. Postes bilingues : situation linguistique des titulaires
5. Postes bilingues : niveaux requis en langue seconde
6. Service au public : postes bilingues, situation linguistique des titulaires
7. Service au public : postes bilingues, niveaux requis en langue seconde
8. Services internes : postes bilingues, situation linguistique des titulaires
9. Services internes : postes bilingues, niveaux requis en langue seconde
10. Surveillance : postes bilingues, situation linguistique des titulaires
11. Surveillance : postes bilingues, niveaux requis en langue seconde
12. Participation par région des francophones et des anglophones
13. Participation par catégorie professionnelle des francophones et des anglophones
- Sociétés d'État, Forces armées régulières, autres organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, Gendarmerie royale du Canada et organismes privés assujettis à la *Loi sur les langues officielles*
14. Participation par région : Gendarmerie royale du Canada et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur
15. Participation par catégorie professionnelle ou par catégorie équivalente : Gendarmerie royale du Canada et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

Lorsque vient le moment de faire le bilan d'une période écoulée, il semble opportun de rappeler l'importance du bilinguisme institutionnel au Canada et du respect des obligations en matière de langues officielles. La dualité linguistique ainsi affirmée est au cœur de l'identité du pays. Nul doute que le respect de ces obligations revêt une importance accrue en cette période de profonde mutation organisationnelle qui exige encore plus de vigilance. Les réductions d'effectifs et la diversification des modes de prestation des services et d'exécution des programmes fédéraux ne doivent pas amoindrir pour autant l'engagement du gouvernement canadien à l'égard du bilinguisme institutionnel.

Cet engagement est d'ailleurs au cœur même du type de société que nous avons choisi de bâtir au profit des Canadiens et des Canadiennes des générations présentes et futures.

La situation des langues officielles dans les institutions fédérales, au cours de l'exercice 1996-1997, demeure satisfaisante dans l'ensemble. Les progrès enregistrés entraînent une amélioration soutenue de la situation. Les coûts de la mise en œuvre du programme ont diminué.

La fonction publique fédérale continue de disposer d'un important bassin d'employés bilingues et sa capacité de service dans les deux langues officielles a progressé. Le Conseil du Trésor, au cours de l'exercice étudié, a redéfini sa mission, de manière à mieux obtenir des ministères et organismes les résultats escomptés.

Les institutions fédérales se sont généralement bien acquittées de leurs obligations linguistiques en ce qui concerne le service au public. La situation reste cependant encore inégale d'un endroit à un autre et d'une région à une autre. Les initiatives menées par le SCT ont établi jusqu'ici que les gestionnaires connaissent bien leurs obligations à l'égard des membres des collectivités minoritaires de langue officielle. D'autres améliorations se réaliseront en matière de service au public à mesure que les institutions fédérales s'ajusteront aux changements occasionnés par les phases I et II de l'Examen des programmes.

Il subsiste encore certaines ombres au tableau en matière de langue de travail, dont la capacité de la direction à fonctionner dans les deux langues officielles. Le SCT entend continuer de veiller à la mise en œuvre des mesures prises par les institutions à cet égard. Pour ce faire, le Secrétariat tirera profit des bilans de gestion qu'il reçoit en matière de langues officielles et, au besoin, établira des protocoles d'entente et des accords. La surveillance continuera d'être d'une importance cruciale, de manière à améliorer divers aspects de la langue de travail au sein des institutions fédérales. Les acquis des dernières années ont été consolidés en ce qui concerne la participation équitable puisque les taux de participation des anglophones et des francophones tiennent compte, règle générale, de la présence des deux collectivités de langue officielle au Canada. Il appartient aux institutions fédérales de faire en sorte que les membres de ces deux collectivités y occupent une place qui reflète la présence de leur communauté respective au sein de la population.

Tous les éléments des coûts du programme des langues officielles, à l'exception de la traduction, ont accusé une diminution en 1996-1997. La hausse globale de la traduction, de 129,2 millions de dollars à 136 millions de dollars, est essentiellement attribuable aux fluctuations du volume de traduction.

On constate qu'en 1996-1997, l'augmentation de dépenses liées à la traduction était généralisée. Au Bureau de la traduction, celles-ci ont atteint 44 millions de dollars comparativement à 40,9 millions de dollars l'année précédente, alors qu'à la Défense nationale, elles atteignaient 8,7 millions de dollars comparativement à 5,5 millions de dollars l'année précédente.

En ce qui concerne la formation linguistique, les coûts ont diminué de 4,8 millions de dollars. La réduction des dépenses associées à la formation linguistique est essentiellement attribuable à la diminution des besoins de formation en raison de l'existence d'un important bassin d'employés bilingues, de la réduction de l'embauche et des mesures de restriction financière.

Dans le cas de la prime au bilinguisme, les dépenses ont baissé de 2,2 millions de dollars et s'établissaient à 51,4 millions de dollars au 31 mars 1997. La diminution est attribuable à la diminution du nombre de bénéficiaires de la prime.

Enfin, les coûts d'administration et de mise en œuvre du programme dans les institutions fédérales ont fléchi de 4,3 millions de dollars en 1996-1997, sous l'effet principalement des mesures de rationalisation et de simplification de l'administration du programme ainsi que des réductions budgétaires.

Gestion et coûts du programme

Au 31 mars 1997, 58 643 employés fédéraux touchaient la prime au bilinguisme. Le coût total de la prime dans les ministères et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor est l'employeur représentait 51,4 millions de dollars pour l'ensemble de l'exercice financier 1996-1997.

La gestion du programme des langues officielles dans les institutions fédérales s'effectue principalement par l'intermédiaire des personnes responsables des langues officielles qui agissent comme point de contact entre le Secrétariat et leur organisme d'appartenance. Ce sont elles en effet qui renseignent les gestionnaires sur leurs responsabilités en matière de langues officielles et c'est par leur entremise que le personnel du Secrétariat mène ses consultations et transmet ses demandes d'information ou de clarification. Ce réseau d'échanges et de communications suivis forme ce qu'il est convenu d'appeler la collectivité des langues officielles.

Le Système d'information sur les postes et la classification (SIPC) et le Système d'information sur les langues officielles (SILO II) sont alimentés respectivement par les ministères et organismes et par les sociétés d'État et les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*. On y retrouve l'information demandée par le Secrétariat pour brosser le tableau de la situation des langues officielles dans les institutions fédérales, par exemple, le nombre de postes bilingues, la situation linguistique de leurs titulaires, le bassin d'employés bilingues ou les taux de participation des francophones et des anglophones. La majeure partie des données figurant dans les tableaux présentés en annexe provient d'ailleurs de l'information recueillie par le biais du SIPC et du SILO II.

Coûts du programme

En 1996-1997, les coûts du programme des langues officielles dans les institutions fédérales, y compris les institutions parlementaires et les Forces armées canadiennes, ont atteint 260,4 millions de dollars, comparativement à 264,9 millions de dollars l'année précédente. Il s'agit d'une diminution de 4,5 millions de dollars. Les coûts du programme des langues officielles ont donc continué de baisser en 1996-1997. Le tableau 17 retrace l'évolution des coûts du programme depuis 1981-1982, tandis que le tableau 18 montre leur répartition en 1996-1997 entre les principales catégories de dépenses. Ces coûts sont attribuables à la mise en œuvre du programme dans les institutions fédérales.

La prime au bilinguisme consiste en un paiement forfaitaire de 800 \$ par année, réparti sur douze mois, qui n'est versé qu'aux employés admissibles, c'est-à-dire aux employés des ministères et organismes énumérés à la partie I de l'annexe I de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* qui occupent un poste désigné bilingue et qui satisfont aux exigences linguistiques de ce poste. Il convient de préciser que la prime fait partie des conventions collectives signées avec les syndicats et que les membres du groupe de la direction et de certains autres groupes clairement identifiés, comme les traducteurs et les sténographes, n'ont pas droit à la prime au bilinguisme.

Prime au bilinguisme

L'exercice en cours marque la deuxième année de fonctionnement du régime qui veut que les services du Bureau de la traduction (BT) soient optionnels. Ainsi que l'indique le tableau 18, les ministères et organismes ont utilisé les fonds qui leur ont été transférés pour se procurer les services de traduction dont ils ont eu besoin. Dans l'ensemble, leurs besoins ont été équivalents à ceux de l'année précédente. Étant donné l'élimination du système des enveloppes de mots, il ne sera dorénavant fait rapport que sur les coûts de la traduction et de l'interprétation. Ceux-ci se sont élevés à 136 millions de dollars en 1996-1997, ce qui représente une hausse de 6,8 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent, soit 5 p. 100.

L'exercice en cours marque la deuxième année de fonctionnement du régime qui veut que les services du Bureau de la traduction (BT) soient optionnels. Ainsi que l'indique le tableau 18, les ministères et organismes ont utilisé les fonds qui leur ont été transférés pour se procurer les services de traduction dont ils ont eu besoin. Dans l'ensemble, leurs besoins ont été équivalents à ceux de l'année précédente. Étant donné l'élimination du système des enveloppes de mots, il ne sera dorénavant fait rapport que sur les coûts de la traduction et de l'interprétation. Ceux-ci se sont élevés à 136 millions de dollars en 1996-1997, ce qui représente une hausse de 6,8 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent, soit 5 p. 100.

La traduction permet aux institutions fédérales de communiquer par écrit de l'information au public et aux employés dans la langue officielle de leur choix là où ils y ont droit. Comme le précise la politique du Conseil du Trésor en la matière, la traduction n'est cependant que l'un des modes de production des textes dans les deux langues officielles et il appartient aux institutions fédérales de choisir le mode de production le plus efficace, compte tenu de l'objet et du destinataire de chaque texte.

Traduction

Quoique rien dans la Loi ne prévoit l'obligation pour les institutions assujetties d'octroyer de la formation linguistique sans frais pour les employés, les sociétés utilisent ce moyen pour s'assurer de respecter leurs obligations linguistiques. Certaines sociétés comme la Banque du Canada gèrent leur propre école de langue, alors que d'autres établissent des programmes spéciaux de formation pour faire face à certaines situations particulières. Ainsi le Musée canadien des civilisations, conscient que l'instauration d'un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles passe par une équipe de superviseurs bilingues, a instauré un programme spécial de formation d'une durée de trois ans à l'intention de ses superviseurs.

+ Il s'agit de la formation linguistique qui permet aux employés d'atteindre les niveaux de compétence linguistique des postes que les ministères et organismes ont désignés bilingues en vue de pouvoir s'acquitter de leurs obligations aux termes de la *Loi sur les langues officielles*.

Les ministères et organismes peuvent obtenir les services de formation linguistique nécessaires en s'adressant à Formation linguistique Canada (FLC) ou à des fournisseurs inscrits au répertoire tenu par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Il convient de mentionner que FLC dispose des crédits nécessaires pour offrir les services requis en vue de répondre aux besoins de formation statutaires⁴ de ces ministères et organismes et aux besoins généraux du gouvernement en matière de langues officielles au sein de ceux-ci. Les institutions fédérales touchées doivent défrayer les coûts de toute autre formation linguistique qu'elles souhaitent offrir à leurs employés.

Soucieux d'assouplir et de simplifier l'administration de la formation linguistique et d'accroître la marge de manœuvre des institutions fédérales concernées, le Conseil du Trésor a modifié sa politique de formation linguistique. Selon les changements proposés, à compter du 1^{er} juin 1996, les titulaires de postes bilingues bénéficient d'une période d'exemption uniforme de 24 mois pour répondre aux exigences linguistiques de leur poste dans le cas d'une dotation non impérative. Par ailleurs, le plafond d'heures de formation linguistique accordées à chaque employé durant sa carrière, lequel pouvait diminuer à chaque nouvelle nomination à un poste bilingue, a été aboli. Les employés de la fonction publique disposent d'un nombre maximal d'heures de formation pour atteindre le profil linguistique de leur poste à chaque nouvelle nomination à condition, bien entendu, qu'ils possèdent les aptitudes voulues pour suivre une telle formation et qu'ils ne répondent pas déjà aux exigences linguistiques de leur poste. La politique sur la dotation des postes bilingues a été révisée de manière à tenir compte des modifications apportées à la politique sur la formation linguistique.

Le 1^{er} juin 1996 est entrée en vigueur une version mise à jour de l'appendice F « Langues officielles » de la *Politique du Conseil du Trésor sur les marchés*, qui traite des exigences en matière de langues officielles dans la passation des marchés. Les dispositions visant les langues officielles de l'ancien appendice F étaient fondées sur la *Loi sur les langues officielles* de 1969. Des révisions s'imposaient afin de tenir compte, entre autres, de l'article 11 portant sur la publicité de la *Loi sur les langues officielles* de 1988 et des dispositions du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestations de services*, dont toutes les dispositions sont en vigueur depuis décembre 1994. Les révisions de 1996 apportées à l'appendice F permettent aussi d'assurer la concordance de cette politique avec les autres politiques du Conseil du Trésor en matière de langues officielles.

Par catégorie professionnelle dans la fonction publique, on observe une faible hausse de la participation des francophones dans la catégorie de la gestion et la catégorie technique (tableau 13). Cette situation s'explique principalement pour les raisons invoquées précédemment et notamment en raison du fait que le programme d'encouragement à la retraite anticipée a touché davantage les anglophones que les francophones.

Dans la Gendarmerie royale du Canada, les institutions et les organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, le taux de participation des francophones et des anglophones s'établit à 24 et 70 p. 100 respectivement, 6 p. 100 étant « inconnus » (tableaux 14 et 15).

Dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, on constate une stabilité relative des taux de participation des francophones et des anglophones qui, à 27 et 70 p. 100 respectivement, 3 p. 100 étant « inconnus », continuent généralement de refléter la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle (tableau 16).

Mesures d'appui

Afin de les aider à mettre en œuvre leur programme des langues officielles et à s'acquitter efficacement de leurs obligations linguistiques, les ministères et organismes peuvent recourir à divers mécanismes d'appui. Deux d'entre eux sont en partie gérés centralement par des organismes de services communs, à savoir la traduction et la formation linguistique. Le troisième mécanisme, la prime au bilinguisme, est géré par les institutions fédérales elles-mêmes selon les modalités prescrites par les politiques du Conseil du Trésor. Il importe de préciser qu'en général seules les institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor est l'employeur ont, dans les limites des politiques en vigueur, l'obligation ou le choix de recourir à ces mécanismes. Les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* ne sont pas tenus ou n'ont pas le choix d'y faire appel et doivent mettre en place tout mécanisme d'appui approprié.

Formation linguistique

La formation linguistique a pour objet de fournir aux employés de la fonction publique les moyens d'acquérir la formation linguistique qui leur permet de satisfaire aux exigences linguistiques des postes désignés bilingues et, compte tenu des fonctions de leur poste, de fournir au public et aux employés les services dont ils ont besoin dans la langue officielle de leur choix.

Comme l'indique le tableau 12, la participation des francophones et des anglophones dans la fonction publique est demeurée relativement stable au cours de l'exercice 1996-1997 et tient généralement compte de la présence au Canada des deux groupes linguistiques. Le taux de participation des francophones a atteint 29 p. 100 dans la fonction publique, alors que les francophones constituent 25 p. 100 de la population canadienne, selon les données du recensement décennal de 1991. L'augmentation relative des francophones dans la fonction publique en 1996 et en 1997 est attribuable aux réductions d'effectifs et s'explique du fait que les anglophones se retrouvaient en plus grand nombre dans les ministères les plus touchés et ainsi se sont prévalus en plus grand nombre de leur droit à la retraite. Le taux de participation des anglophones au Québec dans l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* est de 10 p. 100.

On a enregistré de légères variations de la participation par région dans la fonction publique en 1997 (tableau 12). Si les taux de participation des deux groupes linguistiques sont demeurés les mêmes dans l'ouest et le Nord, en Ontario, au Québec, dans la RCN et dans les provinces de l'Atlantique autres que le Nouveau-Brunswick, celui des francophones a augmenté quelque peu dans cette dernière (+ 3 p. 100) et à l'étranger (+ 3 p. 100). Cependant, à 5 p. 100, le taux de participation des anglophones dans la fonction publique fédérale au Québec continue d'être nettement en deçà de la présence de cette collectivité au Québec.

Il est certain que la conjoncture actuelle de réduction des effectifs n'est pas propice à l'embauche dans la fonction publique et donc à une augmentation du taux de participation des anglophones au Québec. Le bureau de Montréal de la Commission de la fonction publique a lancé en 1996 une initiative allant au-delà des études purement statistiques en vue de rechercher et d'examiner les causes principales de cette sous-représentation des anglophones dans la fonction publique fédérale au Québec. Cette étude et les autres initiatives qui ont été prises, par exemple, celles visant à mieux faire connaître les vacances de postes afin de s'assurer que les anglophones ont connaissance des possibilités de recrutement ainsi que les contacts avec les associations de la collectivité anglophone, devraient permettre, à moyen et à long termes, de résoudre le problème, qui demeure confiné à la fonction publique. Le SCT appuie ce projet dont il suit avec intérêt le déroulement et auquel participent les représentants des associations minoritaires anglophones. La Commission de la fonction publique prévoit compléter ce rapport en 1998.

Aux termes de la *Loi sur les langues officielles*, le gouvernement fédéral s'engage à veiller à ce que les Canadiens d'expression française et d'expression anglaise aient des chances égales d'emploi et d'avancement au sein des institutions fédérales et à ce que les effectifs de celles-ci tendent à refléter la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle, compte tenu du mandat et du public de ces institutions, ainsi que de l'emplacement de leurs bureaux. À cette fin, il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que l'emploi soit ouvert à tous les Canadiens d'expression tant française qu'anglaise.

Participation équitable

Les rapports donnent un aperçu des mesures prises pour améliorer la situation non seulement dans le cas des membres de la direction, mais également à l'égard des autres aspects de la langue de travail qui laissent à désirer. Complétés par les résultats des vérifications du SCT et des vérifications internes effectuées par les institutions fédérales, ils devraient permettre d'engendrer de nouvelles améliorations de la situation. L'emploi des deux langues officielles en milieu de travail, notamment dans les réunions, informatiques d'usage courant et généralisé et de leur documentation en français, et deux langues officielles, la disponibilité des cours de formation et des systèmes nombre de problèmes, dont la capacité de la haute direction à fonctionner dans les études, réalisée auprès d'une douzaine d'institutions fédérales, faisait état d'un certain le cadre de l'étude qu'il a publiée en 1995 sur la langue de travail dans la RCN. Cette recommandations générales formulées par le commissaire aux langues officielles dans toutes les institutions fédérales de lui faire rapport sur le suivi qu'elles ont donné aux Enfin, dans le cadre d'une initiative de plus vaste envergure, le SCT a demandé à linguistiquement leurs cadres.

Y sont rattachés. Ces institutions font cependant un effort soutenu pour former fonctionnent pas sous le régime des postes bilingues et des niveaux linguistiques qui organismes assujettis est encore plus délicate. La plupart de ces organismes ne situation quant au bilinguisme de la haute gestion au sein des sociétés d'État et autres le 31 mars 1998, de manière à décider de la politique à adopter après cette date. La d'avoir un tableau plus complet de la situation linguistique des cadres supérieurs d'ici compétence linguistique CBC au 31 mars 1996. Ces rapports devront permettre au SCT chacun des membres visés de leur haute direction qui ne répondaient pas au niveau de vingtaine de ministères de lui faire rapport sur les plans de formation linguistique de Face à cette situation, le secrétaire du Conseil du Trésor a demandé en août 1996 à une

³ Si l'on exclut du total ceux d'entre eux qui se prévalent d'une exemption.

compréhension de l'écrit, le niveau « B » pour l'expression écrite et le niveau « C » pour l'interaction orale.

Au 31 mars 1997, 60 p. 100 des membres du groupe EX titulaires de postes bilingues en régions bilingues atteignaient le niveau de compétence CBC³. Il s'agit d'une augmentation de 1 p. 100 par rapport à l'année précédente. Les progrès sont lents au niveau des cadres qui doivent atteindre le niveau CBC d'ici le 31 mars 1998.

Au 31 mars 1995, 57 p. 100 des EX visés par cette exigence de politique atteignaient ce niveau. Les chiffres atteignaient respectivement 59 et 60 p. 100 au 31 mars 1996 et au 31 mars 1997. Étant donné la lenteur des progrès enregistrés jusqu'ici, les institutions fédérales devront fournir un effort particulier en vue d'atteindre l'objectif au 31 mars 1998. C'est d'ailleurs ce à quoi s'attachera le SCT au cours des prochains mois. Il importe cependant de faire ressortir un certain nombre de points.

Tout d'abord, il importe de préciser que c'est essentiellement au niveau de l'interaction orale que subsistent des problèmes. En effet, 94 p. 100 des membres du groupe de la direction possèdent au moins le niveau « C » en compréhension de l'écrit, 98 p. 100 le niveau « B » en expression écrite et 61 p. 100 le niveau « C » en interaction orale. C'est donc sur l'interaction orale, et non sur l'ensemble des compétences linguistiques, que doivent très largement porter les efforts de formation linguistique des membres du groupe de la direction.

En second lieu, il convient de mentionner qu'il existe parmi les titulaires de postes unilingues un important bassin de cadres supérieurs bilingues qui, au 31 mars 1997, atteignaient le niveau « C » en interaction orale. En effet, 58 p. 100 des cadres supérieurs occupant des postes unilingues dans la RCN et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail atteignaient le niveau « C » en interaction orale, tandis qu'il y en avait 27 p. 100 dans les régions unilingues. Autrement dit, au 31 mars 1997, il existait parmi les cadres supérieurs titulaires de postes unilingues un bassin d'employés bilingues qui atteignaient le niveau « C » en interaction orale dans une proportion de 33 p. 100. Enfin, il y a lieu de souligner que le groupe est l'un des groupes professionnels où l'on enregistre le plus de mouvements de personnel. Cet état de fait peut, dans une certaine mesure, expliquer la lenteur des progrès observés jusqu'ici chez les cadres en matière de connaissance de la langue seconde.

la capacité bilingue dans le cas des organismes assujettis, et, d'autre part, les résultats des vérifications et études et les bilans annuels de gestion.

Dans les institutions fédérales, la proportion de titulaires de postes affectés à la prestation des services personnels et centraux qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste a augmenté par rapport à l'exercice précédent. Elle est passée de 89 à 91 p. 100. Mais ce qui est encore plus significatif, c'est que la proportion de titulaires qui doivent encore satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste est demeurée stable à 1 p. 100, tandis que celle des employés exemptés accuse plutôt une baisse de 2 p. 100.

La qualité de la capacité linguistique est demeurée stable puisque la proportion du nombre de postes affectés aux services internes qui exigent une maîtrise supérieure ou intermédiaire s'est maintenue à 89 p. 100.

Les exigences linguistiques pour les superviseurs et la haute gestion

La capacité de la fonction publique à assurer la surveillance des employés dans la langue officielle de leur choix s'est elle aussi améliorée par rapport à l'année précédente. Ainsi, le nombre total de postes bilingues de surveillance a augmenté de 4 p. 100, la proportion des titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste est demeurée stable à 90 p. 100. Autrement dit, neuf superviseurs sur dix répondent au profil linguistique de leur poste et sont en mesure d'assurer la surveillance de leurs employés au niveau requis.

Des progrès ont également été enregistrés dans le cas des niveaux de compétence linguistique requis. Ainsi, la proportion des postes bilingues de surveillance requérant une maîtrise supérieure de la langue seconde a augmenté de 7 p. 100 et représente 27 p. 100 de l'ensemble des postes bilingues de surveillance au 31 mars 1997.

La capacité de la haute direction des institutions fédérales à fonctionner dans les deux langues officielles constitue un facteur important dans la création de milieux de travail propices à l'usage effectif des deux langues officielles. Le leadership des cadres, leur engagement et l'exemple qu'ils donnent sont décisifs. C'est pourquoi le Conseil du Trésor a, en 1988, arrêté une politique appelant les institutions fédérales à prendre toutes les mesures requises afin que tous les membres du groupe de la direction (EX) occupant des postes bilingues dans la RCN et dans les régions désignées bilingues atteignent le profil linguistique « CBC », d'ici le 31 mars 1998, soit le niveau « C » pour la

fonction publique du 30 septembre 1977.

² Ces régions sont énumérées à l'annexe B de la circulaire 1977-46 du Conseil du Trésor et de la Commission de la

officielles s'appliquent dans certains lieux à l'étranger et dans les régions du Canada² désignées à cette fin. Celles-ci comprennent certaines parties du nord et de l'est de l'Ontario, la région de Montréal, certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest québécois ainsi que le Nouveau-Brunswick. Ailleurs au Canada, la situation des deux langues officielles en milieu de travail doit être comparable entre les régions où l'une ou l'autre prédomine.

La souplesse des deux démarches est telle que les employés d'un bureau tenu de fournir ses services dans la langue officielle choisie par le public et qui occupent des postes bilingues non situés dans une région désignée bilingue ont pour langue de travail la langue officielle qui prédomine dans la région considérée. C'est le cas, par exemple, à Vancouver en Colombie-Britannique ou à Rimouski au Québec. Il est à noter que les dispositions de la *Loi sur les langues officielles* concernant le service au public l'emportent sur celles concernant la langue de travail (article 31).

La Loi définit les obligations minimales qui incombent en la matière aux institutions dans les régions désignées, à savoir fournir aux employés des services internes, notamment des services personnels et centraux, ainsi que des instruments de travail d'usage courant et généralisé dans les deux langues officielles, assurer la supervision des employés dans les deux langues officielles là où il est indiqué de le faire pour la création de milieux de travail propices à l'usage effectif des deux langues officielles, veiller à ce que la haute direction de l'institution soit en mesure de fonctionner dans les deux langues et s'assurer que les biens et services de technologies de l'information d'usage courant et généralisé sont disponibles dans les deux langues officielles. Il est à noter que, par suite de réorganisations internes, certains services offerts aux employés travaillant en région désignée émanent d'un centre unique lui-même situé en région non désignée. C'est le cas notamment des services personnels et centraux offerts aux employés du CN. Ces services sont centralisés à Winnipeg, une région non désignée. Conformément à la Loi, le CN s'est assuré, lors de sa réorganisation, d'avoir une capacité bilingue à Winnipeg afin de respecter la langue de choix des employés travaillant en régions bilingues.

La surveillance du respect par les institutions fédérales de leurs obligations en matière de langue de travail peut s'effectuer, tout comme dans le cas du service au public, sous deux angles : d'une part, la capacité des institutions à s'acquitter de leurs obligations,

La publicité sur l'emplacement des bureaux et points de service fédéraux

Le SCT a fait paraître, à la fin de mars 1997, dans les journaux des collectivités de langue officielle en situation minoritaire, des encarts sur l'emplacement des bureaux et points de service tenus de servir le public dans les deux langues officielles. En 1994, le Secrétariat avait utilisé la presse en milieu minoritaire pour faire connaître les lieux où le public peut obtenir les services fédéraux dans la langue de son choix. Depuis lors, les institutions fédérales ont entrepris une importante restructuration. Il devenait alors nécessaire de rendre disponible une liste à jour des bureaux et points de service fournissant des services au public aux membres des communautés minoritaires de langue officielle dans leur langue.

Le rapport qualité-prix dans l'utilisation des journaux communautaires constituait une bonne façon de rejoindre le public. Un encart a été publié par la *Québec Community Newspapers Association*, au cours de la semaine du 24 mars 1997. Cinq encarts (*Atlantique*, *Nouveau-Brunswick*, *Ontario*, *Prairies et Pacifique*) ont été publiés dans 28 hebdomadaires de langue française par l'Association de la presse francophone (APF). Il s'agit d'un bel exemple de partenariat puisque ce projet fut mené en collaboration avec le Commissariat aux langues officielles et le ministère du Patrimoine canadien, qui ont participé financièrement à l'entreprise. La liste des bureaux au Canada et à l'étranger (13 142) assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, y compris ceux tenus de servir le public dans les deux langues officielles (3 899 ou 29,7 p. 100 du total), est maintenant disponible en français et en anglais sur Internet.

Les communautés minoritaires de langue officielle

Le SCT a continué, au cours de l'exercice 1996-1997, de maintenir le contact avec les communautés minoritaires de langue officielle représentées par l'intermédiaire des associations dans tout le pays. Il s'agissait de se tenir informé de leurs préoccupations et de s'assurer que la prestation des services liés aux programmes leur est offerte dans la langue officielle de leur choix, tel que stipulé par la Loi.

Langue de travail

La démarche adoptée en matière de langue de service diffère de celle retenue en matière de langue de travail en ce sens que la première repose sur le concept de bureaux et points de service, tandis que la seconde s'appuie sur la notion de « régions désignées ». La Loi stipule en effet que, outre la RCN, les obligations en matière de langue de travail concernant la création d'un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues

le statut égal des deux langues. Certaines institutions qui avaient déjà établi leur page d'accueil sont en train de la redéfinir afin de se conformer à la politique. On trouve en annexe du texte de la politique des modèles qui illustrent visuellement les exigences de la politique.

Puisque les institutions fédérales peuvent se servir de réseaux informatiques afin de fournir des informations à leurs employés, la politique comprend également des dispositions visant la langue de travail (par exemple, l'obligation d'assurer que les instruments de travail sont dans les deux langues officielles lorsqu'ils sont mis en réseau à l'intention des employés qui travaillent dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail, et l'obligation d'assurer que les logiciels et les systèmes d'encodage soutiennent l'utilisation des deux langues officielles dans ces mêmes régions).

Des dispositions de portée générale complètent la politique, par exemple, l'obligation d'assurer que les textes sont mis en réseau simultanément dans les deux langues officielles dans les circonstances où les deux langues doivent être utilisées.

La Division des langues officielles publie dorénavant toutes les modifications de politique sur RessourceNet, autre réseau informatique de communication interne de la fonction publique fédérale. Ainsi, les modifications à la *Politique sur la dotation des postes bilingues* et à la *Politique sur la formation linguistique* sont disponibles sur RessourceNet. Par ailleurs, depuis 1996, toutes les politiques en matière de langues officielles, comme les autres politiques du Conseil du Trésor, sont disponibles sur le site Internet du SCT, ce qui permet aux institutions assujetties qui n'ont pas accès au réseau interne de la fonction publique fédérale d'obtenir l'information requise.

Ces nouvelles façons de faire s'inscrivent dans le créneau des initiatives déjà entreprises et qui font partie des changements décrits dans un rapport paru le 20 février 1997 et intitulé *Repenser le rôle de l'État – un gouvernement pour les Canadiens*. Le rapport énonce, comme un des grands objectifs du gouvernement, de donner suite à l'exigence posée par les citoyens d'avoir un meilleur gouvernement et un gouvernement plus accessible. Cela signifie de nouveaux partenariats rapprochant le gouvernement fédéral des communautés de langue officielle et des citoyens et associant ceux-ci de plus près à la prise de décision ainsi qu'à la conception et à l'exécution des programmes.

province ou d'un territoire. Il leur permet encore de trouver le numéro de téléphone ou de télécopieur d'un bureau ou de la personne responsable des langues officielles. Ce service est maintenant disponible pour le grand public en version abrégée sur l'Internet. Conscient de l'importance croissante que revêtent les médias électroniques dans les communications modernes, et en particulier Internet, le SCT a publié une mise à jour du *Guide d'utilisation d'Internet au gouvernement fédéral* dont une partie contient des principes de base que doivent observer les institutions fédérales en matière de langues officielles lorsqu'elles communiquent avec le public par l'intermédiaire d'Internet ou lorsqu'elles diffusent de l'information ou de la documentation par ce moyen de communication.

Bien que ce guide constitue un outil nécessaire afin d'aider les institutions fédérales dans la mise en œuvre de leurs sites Internet, il n'a pas le statut d'une politique approuvée par le Conseil du Trésor. Le SCT était d'avis qu'en matière d'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques, il était souhaitable d'avoir recours à une telle politique, qui prendrait aussi en considération les recommandations du commissaire aux langues officielles et qui s'appliquerait également aux autres institutions assujetties à la Loi, ce qui n'est pas le cas du guide d'utilisation mentionné précédemment. C'est ainsi qu'à la fin de 1996, le SCT menait des consultations auprès des deux comités consultatifs des langues officielles, celui des ministères et organismes et celui des sociétés d'État, afin d'élaborer une politique sur l'utilisation des deux langues officielles sur les réseaux informatiques. Le Conseil du Trésor a effectivement approuvé une telle politique vers la fin de mars 1997, laquelle a été mise en réseau sur le site Internet du SCT.

Cette politique précise les obligations de langues officielles des institutions fédérales et autres institutions assujetties à la Loi lorsqu'elles exploitent des sites sur les réseaux informatiques. Puisqu'un site constitue un moyen pour ces institutions de communiquer avec le public qu'elles servent, les règles visant l'utilisation des sites informatiques doivent donc être le reflet des exigences de la *Loi sur les langues officielles* et du Règlement sur le service au public. La page d'introduction d'un site joue donc un rôle analogue à la réception d'un bureau avec lequel le site doit être associé. Par conséquent, la politique contient des dispositions visant à assurer que les sites des bureaux tenus de servir le public dans les deux langues officielles font une « offre active » de ces services, c'est-à-dire par le choix de la langue officielle qui est offert aux utilisateurs sur la page d'introduction même, avec un style de présentation qui respecte

Dans chaque cas, il faut préciser quel type d'obligation devrait incomber à l'instance en

question concernant les dimensions service au public, langue de travail et participation équitable, promotion du français et de l'anglais et appui aux communautés de langue officielle en situation minoritaire. Par exemple, la *Loi sur les langues officielles*

s'applique dans sa totalité au CN ou à NavCanada, des secteurs réglementés par le gouvernement fédéral, et en partie seulement dans le cas des aéroports cédés par bail à des administrations aéroportuaires.

La démarche adoptée pour les diverses ententes avec les provinces au sujet du développement du marché du travail traduit d'ailleurs fidèlement la volonté du gouvernement fédéral de prendre en considération les circonstances particulières des situations lorsqu'il s'agit d'établir, dans ces ententes, la place qu'occuperont les langues officielles.

La Division des langues officielles continuera de s'intéresser aux projets de création de nouveaux organismes de service annoncés dans le Budget de février 1997, comme l'agence canadienne d'inspection des aliments, la commission canadienne du revenu et l'agence Parcs Canada. Les Canadiens et les Canadiennes seront ainsi assurés que le gouvernement fédéral veille à ce que les langues officielles aient la portée qu'exigent les circonstances.

Burolis en direct sur l'Internet

Les données du répertoire informatisé (*Burolis en direct*) sur les bureaux et points de service des institutions fédérales et des organismes privés assujettis à la *Loi sur les langues officielles* sont constamment mises à jour. Ces organismes sont maintenant en mesure d'accéder à cette banque de données informatisée qui comprend tous les bureaux ayant une obligation de service au public, tant ceux ayant des obligations de service dans les deux langues officielles que les autres. Il s'agit d'une source d'information précieuse, d'un outil de gestion du programme particulièrement utile lorsqu'il s'agit, par exemple, de savoir s'il y a obligation ou non de communiquer avec le public dans les deux langues officielles. Seule liste officielle exhaustive du genre dans l'administration fédérale, le Commissariat aux langues officielles, entre autres, l'utilise dans l'élaboration de ses études spéciales et dans l'administration des plaintes qu'il reçoit.

D'utilisation conviviale, *Burolis en direct* permet à ses utilisateurs premiers, le personnel de la Division des langues officielles ainsi que des institutions, d'obtenir, grâce à son logiciel de recherche, les coordonnées de tous les bureaux d'une institution en particulier ou de tous les bureaux fédéraux d'une municipalité, d'une région, d'une

sont soumises au Conseil du Trésor ou à un comité du Cabinet. Tel est le cas, par exemple, de la Compagnie des chemins de fer nationaux (CN) qui, en vertu de la législation effectuant la privatisation, est tenue de fournir des services bilingues. Il en avait été de même lors de la privatisation d'Air Canada. Au cours de l'année visée, le gouvernement a pris des mesures pour assurer le respect des langues officielles dans les aéroports du Réseau national ayant fait l'objet de cessation par bail à des administrations portuaires désignées. La loi créant NavCanada comporte aussi une disposition assujettissant le nouvel organisme à la *Loi sur les langues officielles*.

La *Loi sur l'assurance-emploi* de 1996 autorise la Commission de l'assurance-emploi du Canada à conclure avec les provinces des ententes qui tiennent compte de la compétence provinciale dans le domaine de l'éducation et de la formation de la main-d'œuvre. Ces ententes prévoient le retrait du gouvernement fédéral au moyen d'ententes avec les provinces, de manière à éviter les chevauchements. Les ententes conclues contiennent des clauses linguistiques visant à assurer que les services offerts par les provinces sont dans les deux langues officielles là où la demande le justifie, mais la formulation de cette exigence varie selon la province ou le domaine en question.

Les ententes fédérales-provinciales tiennent compte de l'engagement des deux parties au regard de la Loi. DRHC s'est aussi engagé à mener des activités de surveillance et d'évaluation des retombées des ententes en matière de développement du marché du travail dans les communautés minoritaires de langue officielle à travers le Canada. Le processus d'évaluation est d'ailleurs suivi de près par le Comité national de développement des ressources humaines de la francophonie canadienne.

Les ententes fédérales-provinciales sur le logement social signées par la Société canadienne d'hypothèques et de logement comportent également une clause visant à maintenir un service bilingue là où la demande est importante.

Les institutions fédérales ont été sensibilisées à la nécessité de prendre en considération les questions de langues officielles et de les inclure normalement dans tout mémoire au Cabinet traitant de ces propositions. Le gouvernement fédéral a adopté en cette matière une démarche, cas par cas en ce qui touche les considérations de langues officielles. L'existence d'obligations en matière de langues officielles et leur portée, le cas échéant, dépendent des circonstances : la méthode cas par cas tient compte de certains facteurs (mandat de l'institution, nature des services, emplacement des bureaux, type de diversification des modes d'exécution et compétence où se trouve le service après le transfert). Le SCT estime que l'imposition d'une démarche unique et inflexible pourrait créer des obstacles aux dessaisissements qui, sans cette souplesse, ne pourraient se réaliser.

Certains bureaux régionaux du Développement des ressources humaines Canada (DRHC) ont eu recours à des moyens novateurs pour mieux sensibiliser les gestionnaires et les employés à leurs obligations et à leurs droits en matière de langues officielles. Ainsi, la région de l'Ontario a organisé pour son personnel une séance de vidéo-transmission diffusée en direct sur le réseau *Business Television (BTV)* dans 36 lieux différents. Pour sa part, la direction générale de DRHC pour l'Île-du-Prince-Édouard a ouvert à Summerside un service téléphonique auquel tous les bureaux désignés bilingues peuvent s'adresser pour obtenir de l'aide pour la prestation de services bilingues. Pour ce qui est des sociétés d'État et autres organismes privatisés assujettis à la Loi, la capacité ne se mesure pas nécessairement au nombre de postes bilingues. Dans l'ensemble, ces organismes n'ont pas adopté un système fondé sur les postes. C'est pourquoi, dans leur cas, le SCT mesure la capacité au nombre de personnes bilingues en place à un point de service donné.

Le Musée de la nature, le Musée national des sciences et de la technologie, le Musée canadien des civilisations ou encore le Musée des beaux-arts du Canada ont tous, par exemple, un service impeccable, sur l'Internet ou en personne. Entre 60 et 98,5 p. 100 de leur personnel affecté au service au public est en mesure d'offrir le service en français dans la RCN contre la quasi-totalité en anglais. Les musées sont donc en mesure d'offrir en tout temps des services de qualité aux milliers de personnes des deux communautés linguistiques qui franchissent leurs guichets et font appel à leurs spécialités. En l'absence de personnel bilingue à un point de service donné, certaines institutions ont pris des mesures originales. Ainsi, la Banque du Canada qui, par suite d'une réorganisation a vu disparaître son personnel bilingue à sa succursale de Winnipeg, a instauré un système de rotation par lequel trois employés bilingues de Montréal se sont vus affectés à la succursale de Winnipeg pour assurer un service au public dans la langue de son choix et ce, jusqu'à la fermeture de la succursale. D'autres institutions, comme la Banque de développement du Canada, pour s'assurer d'offrir un service adéquat quelle que soit la capacité du bureau, font une vérification de leurs points de service bilingues tous les six mois afin de mesurer l'efficacité des mesures en place.

Au cours de l'exercice 1996-1997, le gouvernement a continué de progresser dans la voie de la diversification des modes de prestation des services et de l'exécution des programmes, dont les initiatives de privatisation et de commercialisation. Afin de veiller à ce que les projets tiennent compte de la dimension langues officielles, la Division des langues officielles a été appelée à fournir aide et conseils aux ministères et à analyser les propositions de privatisation ou de modes différents d'exécution des programmes qui

Conformément à l'engagement réitéré du président, le SCT continuera de suivre la situation de très près et s'assurera que tous les bureaux qui n'ont pas encore mis en œuvre de plans de redressement ou qui ont adopté des mesures temporaires continuent de lui faire rapport jusqu'à ce que la situation soit jugée adéquate.

À cet égard, le Secrétariat entend poursuivre ses vérifications du service au public et analyser les rapports de vérification interne que lui présentent les institutions fédérales. Ainsi, en 1995-1996, le SCT a publié les résultats de la première phase d'une vérification du service au public effectuée entre janvier et mars 1995 dans les régions métropolitaines de recensement (RMR) de Toronto et de Halifax. Il a aussi effectué alors la deuxième phase de la vérification dans 11 RMR. La préparation des rapports s'est poursuivie en 1996-1997 en vue de leur publication.

Le SCT a effectué des visites auprès de gestionnaires dans les Territoires du Nord-Ouest, en Alberta et en Nouvelle-Écosse pour s'assurer sur place de la mise en œuvre du volet service au public. Les gestionnaires ont alors été mis au fait de leurs obligations et des droits des employés. Au cours de ces discussions, les superviseurs ont eu l'occasion de discuter, avec le spécialiste en langues officielles du SCT, des lacunes et des solutions possibles. D'autres visites du même genre devraient se poursuivre en Colombie-Britannique (Vancouver, Nanaimo et Victoria). La collecte des données est en cours et une analyse suivra, de manière à obtenir un tableau plus complet de la situation, par suite des constats de 1994 et des correctifs qui ont été apportés dans la foulée des séances d'information. Il s'agit donc d'un processus continu de sensibilisation visant à amener les gestionnaires en région à apporter au fur et à mesure les correctifs qui s'imposent.

Les progrès enregistrés jusqu'ici en matière de service au public se reflètent aussi dans l'amélioration de la capacité des institutions fédérales à offrir leurs services au public dans les deux langues officielles. Cette capacité, que l'on mesure d'après le nombre de postes bilingues affectés au service au public, a en effet diminué légèrement en valeur absolue mais augmenté dans une proportion de 1 p. 100 en 1996-1997 (tableau 6). Cette donnée est d'autant plus significative que, durant la même période, l'effectif de la fonction publique diminuait de 6,5 p. 100. Les mesures de restriction financière n'ont donc pas eu un effet négatif sur la capacité de prestation des services bilingues au public.

Vingt et un pour cent des postes bilingues affectés au service au public requièrent une maîtrise supérieure de l'autre langue officielle (tableau 7). En fait, la quasi-totalité des postes bilingues affectés au service au public (97 p. 100) requièrent une maîtrise supérieure ou intermédiaire de la langue seconde.

PROGRES REALISES EN POURCENTAGE

Indicateurs Bureaux adéquats en 1994-1995* Bureaux adéquats en septembre 1995* Bureaux adéquats en septembre 1996**

Symbole	81 %	91 %	98 %
Offre active	53 %	88 %	95 %
Service au téléphone	88 %	93 %	94 %
Service en personne	85 %	90 %	94 %

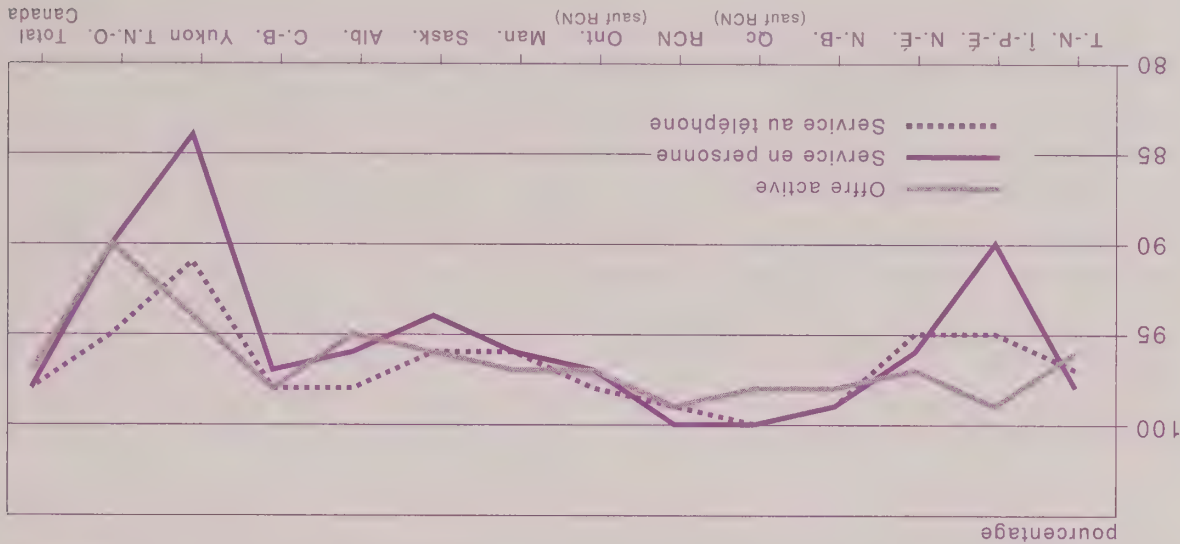
* Selon les données fournies dans le rapport déposé au Comité mixte permanent des langues officielles : Disponibilité du service au public dans les bureaux désignés en vertu de la Loi sur les langues officielles, SCT, juin 1996.

** Pourcentage établi sur le nombre total de bureaux bilingues en date du 31 octobre 1996.

Même si la très grande majorité des bureaux s'acquittent de leurs obligations, la situation n'est pas encore parfaite et elle peut encore s'améliorer. Certains bureaux n'ont pas mis en place de plans d'action, tandis que d'autres recourent à des mesures temporaires qui permettent d'assurer un service minimal seulement dans la langue officielle des collectivités minoritaires. Le graphique 3 montre la situation du service au public dans les deux langues officielles dans les provinces et territoires pour ce qui est du service au téléphone, du service en personne et de l'offre active.

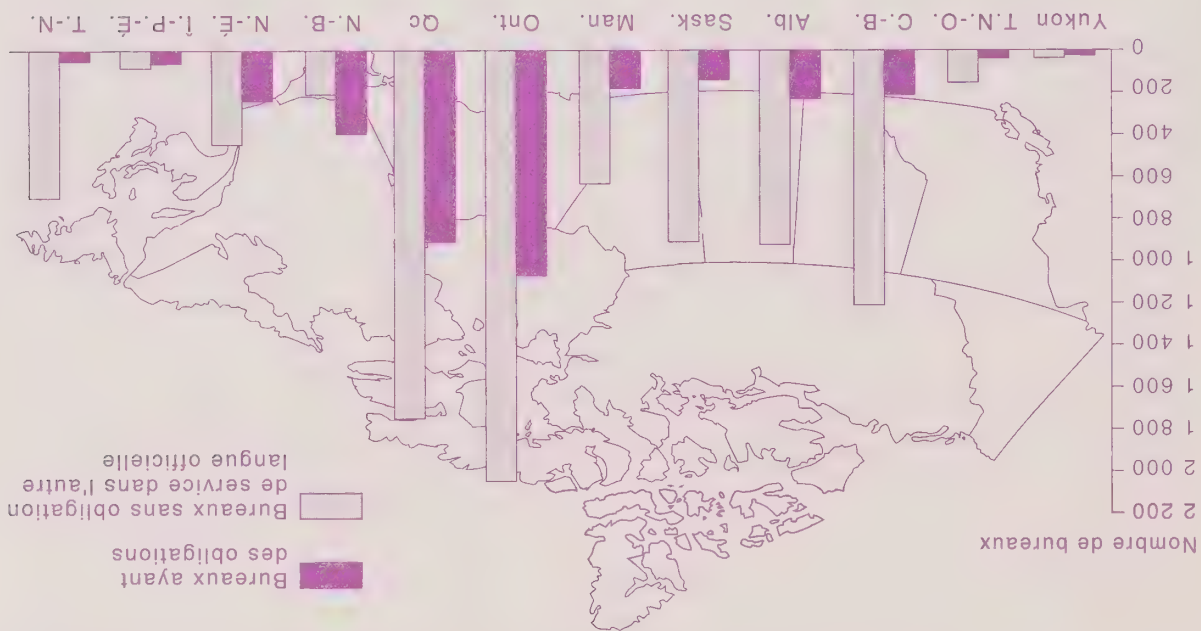
GRAPHIQUE 3

Situation des trois principaux éléments du service au public dans les provinces et territoires



GRAPHIQUE 2

Répartition des bureaux et points de service de service fédéraux au Canada

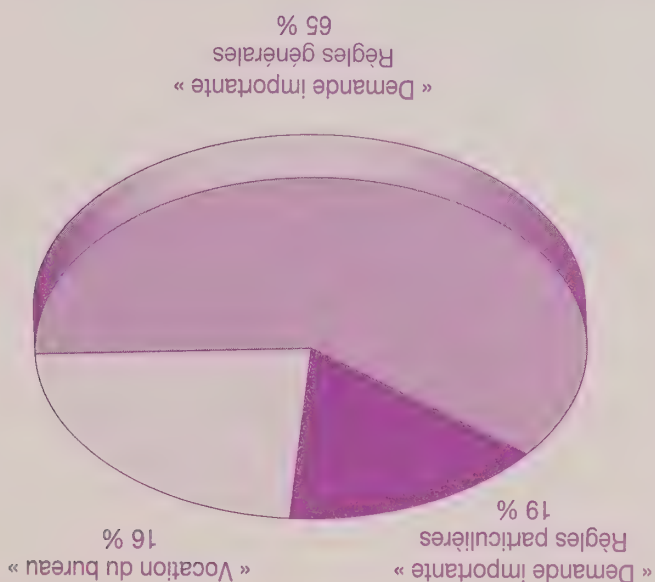


Au terme des plans d'action présentés au cours de l'exercice 1996-1997 et selon les analyses faites par les institutions fédérales pour s'acquitter de leurs obligations

linguistiques en matière de service au public là où des lacunes avaient été constatées, la situation s'est améliorée. Des progrès ont été enregistrés à l'égard des quatre indicateurs en la matière : la présence du symbole, l'offre active de service, le service au téléphone et le service en personne. Ainsi, à l'échelle du Canada, le symbole signifiant la disponibilité du service au public dans les deux langues officielles est présent dans 98 p. 100¹ des bureaux ou points de service bilingues, soit une augmentation de sept points de pourcentage depuis septembre 1995. L'offre active se fait dans une proportion de 95 p. 100. Si on se fie aux données des institutions, le service est maintenant disponible au téléphone dans une proportion de 94 p. 100 et le service en personne serait également offert dans une proportion de 94 p. 100, comparativement à 85 et 88 p. 100 respectivement en 1995-1996. Les progrès sont surtout remarquables au niveau de l'offre active où le pourcentage de bureaux adéquats est passé de 53 à 95 p. 100.

¹ En tenant compte également des bureaux qui avaient mis en œuvre des mesures temporaires.

Répartition¹ des bureaux et points de service fédéraux bilingues au Canada selon le type de dispositions réglementaires applicables, au 31 mars 1997



¹ En proportion de l'ensemble des bureaux bilingues au Canada selon le Règlement sur les langues officielles.

Le graphique 2 à la page suivante illustre la répartition des bureaux et points de service fédéraux dans les provinces et territoires ainsi que le nombre d'entre eux qui sont tenus de fournir leurs services dans les deux langues officielles. Au total, au 31 mars 1997, 28 p. 100 des 12 752 bureaux fédéraux au Canada avaient l'obligation d'offrir des services bilingues au public.

Devant le Comité mixte permanent des langues officielles en 1995, le président du Conseil du Trésor s'était engagé à transmettre toutes les vérifications des institutions fédérales touchant l'aspect des langues officielles. Lors de la comparution du président le 11 juin 1996 devant le Comité, une dizaine de rapports avaient été déposés dont sept avaient fait l'objet d'une analyse plus poussée du SCT. Il s'en dégage plusieurs recommandations, entre autres, le besoin d'améliorer les systèmes d'information et les communications, de faire mieux connaître les droits et les responsabilités des employés et du public et de mieux intégrer les langues officielles aux activités quotidiennes. Toujours le 11 juin 1996, le président a déposé une « Analyse des rapports des institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* sur la disponibilité du service au public dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés ».

Service au public

La Loi sur les langues officielles spécifie les obligations linguistiques des institutions fédérales et autres institutions assujetties à la Loi en ce qui concerne leur siège social ou administration centrale, ainsi que leurs bureaux et points de service dans la RCN qui offrent des services au public. Par ailleurs, le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation de services* précise dans le détail les circonstances dans lesquelles les bureaux et points de service des institutions fédérales et autres institutions assujetties sont tenus d'offrir leurs services au public dans les deux langues officielles ailleurs que dans la RCN au Canada, ainsi qu'à l'étranger. Cette obligation des bureaux et points de service en vertu du Règlement tient au fait que l'emploi des deux langues officielles fait l'objet d'une demande importante ou, encore, elle tient à la vocation du bureau ou point de service.

Le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, de la Gendarmerie royale du Canada et dans les autres organismes privatisés qui ont globalement un niveau de participation anglophone au Québec de 13 p. 100. Les taux de participation des francophones et des anglophones tendent généralement à refléter la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle.

Somme toute, les progrès enregistrés au cours de l'exercice visé témoignent de l'amélioration continue et constante du rendement du programme au fil des années et des assises solides sur lesquelles il repose, ainsi que des mesures concertées prises par les institutions fédérales en vue de résoudre les divers problèmes ponctuels de mise en œuvre.

Ensemble, la Loi et le Règlement font en sorte que la plupart des Canadiens et des Canadiennes peuvent recevoir des services de leurs institutions fédérales dans la langue officielle de leur choix en tenant compte notamment de leur répartition à travers le pays.

Le graphique 1 à la page suivante montre la répartition en pourcentage au 31 mars 1997 des bureaux fédéraux tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles, selon le type de règles applicables.

(tableau 4). Dans ces circonstances, il incombe toujours aux institutions fédérales de prendre les mesures requises pour s'acquitter de leurs obligations en matière de langues officielles.

On constate depuis plusieurs années un relèvement continu des exigences linguistiques des postes bilingues. Ainsi, en 1997, la proportion de postes bilingues exigeant une compétence supérieure en langue seconde s'est maintenue à 19 p. 100, tandis que celle exigeant une compétence intermédiaire a augmenté de 1 p. 100 (tableau 5). De fait, au 31 mars 1997, la quasi-totalité des postes bilingues, soit 94 p. 100 d'entre eux, requéraient une maîtrise supérieure ou intermédiaire de l'autre langue officielle.

Un examen plus précis de chacune des trois principales composantes du programme des langues officielles, soit le service au public, la langue de travail et la participation équitale, révèle que les institutions s'acquittent bien dans l'ensemble de leurs obligations. Comme l'indiquent les données des tableaux sur les postes bilingues, l'infrastructure est en place. Ainsi, une proportion très élevée de titulaires de postes bilingues affectés au service au public et aux services internes satisfont aux exigences linguistiques de leur poste bilingue (tableaux 6 et 8).

Les plans d'action sur le service au public soumis par les institutions fédérales ont permis d'améliorer la situation dans les bureaux et points de service fédéraux tenus de servir le public dans la langue officielle de son choix. Ainsi, en septembre 1996, la quasi-totalité de ceux-ci avaient mis en place des mesures permanentes ou des arrangements administratifs pour assurer le service en personne et au téléphone dans les deux langues officielles.

En matière de langue de travail, il convient notamment de souligner l'incidence positive des initiatives lancées par les institutions fédérales tout au long de l'exercice, par suite des plans d'action présentés au SCT en mai 1996, ainsi que l'utilité des outils à la disposition des ministères, organismes et sociétés d'État pour mieux s'acquitter de leurs obligations. Mentionnons notamment la proportion de surveillants qui répondent au profil linguistique de leur poste bilingue qui s'est maintenue à 90 p. 100.

Dans le cas de la participation équitale, la situation demeure dans l'ensemble stable et satisfaisante. Les francophones comptent pour 25 p. 100 de l'ensemble de la population canadienne, et on constate, au 31 mars 1997, une légère augmentation du taux national de participation des fonctionnaires fédéraux d'expression française, qui se situe à 29 p. 100. Certains problèmes subsistent, comme le faible taux de participation des anglophones dans la fonction publique fédérale au Québec. La situation n'est pas la même au sein des sociétés d'État, des Forces armées canadiennes, des organismes dont

La *Loi sur les langues officielles* stipule que le président du Conseil du Trésor rende compte au Parlement de l'exécution des programmes en matière de langues officielles au sein des institutions fédérales visées par son mandat. Ce second chapitre brosse un tableau de la situation des langues officielles dans l'ensemble des institutions fédérales pour ce qui est de la prestation des services au public dans les deux langues officielles, de la langue de travail et de la participation équitable, ainsi que des mesures d'appui et de la gestion du programme.

Vue d'ensemble

Comme l'indiquent les commentaires détaillés figurant sous chacune des rubriques qui suivent, l'état de la mise en œuvre du programme des langues officielles dans les institutions fédérales demeure satisfaisant dans son ensemble, et certains progrès sont à souligner. Des problèmes subsistent à certains endroits, notamment en matière d'offre active de services au public dans les deux langues officielles, de communications avec les employés, d'information du public et de bilinguisation des systèmes informatiques. Conscient de l'existence de ces difficultés, le SCT continue d'œuvrer avec les institutions fédérales visées en vue de résoudre ces problèmes.

Les mesures de rationalisation et de réorientation des activités de l'État, dans le cadre des phases I et II de l'Examen des programmes, ainsi que les compressions de dépenses et les réductions d'effectifs n'ont eu aucune incidence négative sur le programme tant au niveau du pourcentage des postes bilingues (tableaux 1 et 3) qu'à celui de la participation (tableaux 12 et 13) et du bassin d'employés bilingues (tableau 2).

Ainsi que le montre le tableau 2, non seulement le bassin d'employés bilingues au sein de la fonction publique s'est-il maintenu, mais encore, la très grande majorité des employés bilingues, soit près de 90 p. 100 d'entre eux, possédaient une maîtrise soit supérieure soit intermédiaire de leur langue seconde. Signe de la maturité du programme, le bassin d'employés bilingues dans la fonction publique demeure stable puisqu'on enregistrerait, au 31 mars 1997, un excédent de 15 p. 100 par rapport au nombre de postes bilingues existants.

Un certain nombre de titulaires de postes bilingues, dans une proportion de 5 p. 100, continuent cependant de ne pas satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste

étroitement associée à l'étude de ces initiatives de diversification des modes de prestation des services et d'exécution des programmes grâce à sa participation à des groupes de travail.

En ce qui concerne les institutions fédérales, le SCT a établi un mécanisme de consultation particulièrement efficace qui lui permet non seulement de solliciter de l'information auprès des personnes responsables des langues officielles, mais également de prendre connaissance de leurs points de vue sur des questions d'intérêt commun et de les sensibiliser aux grandes priorités des langues officielles. Il s'agit, dans le cas des employeurs distincts et des institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor est l'employeur, du Comité consultatif des ministères et organismes sur les langues officielles et, dans le cas des autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, du Comité consultatif des sociétés d'Etat et organismes sur les langues officielles.

Les comités se réunissent à intervalles réguliers pour discuter de divers thèmes liés aux langues officielles. En 1996-1997, les comités consultatifs se sont penchés, entre autres, sur les résultats des visites régionales de la Division des langues officielles, les plans d'action sur le service au public présentés par les institutions fédérales, les vérifications du programme, l'atteinte du niveau CBC par les membres du groupe de la direction, le *Guide d'utilisation d'Internet au gouvernement fédéral*, la traduction assistée par ordinateur, le nouveau Système d'information sur les postes et la classification et sur le cadre de responsabilisation des sociétés d'Etat.

Vu la croissance continue du réseau Internet au gouvernement fédéral et le nombre croissant de ses utilisateurs, tant publics que privés, le SCT s'est lui aussi tourné vers cette technologie de pointe des communications. C'est ainsi que les trois dernières parutions du rapport annuel du Président du Conseil du Trésor sur les langues officielles dans les institutions fédérales ont été affichées sur Internet. De plus, le Réseau d'information des langues officielles (RILLO) est accessible à partir d'Internet aux employés des institutions fédérales abonnés à *Publiser*, réseau informatique de communication interne de la fonction publique fédérale. Les personnes responsables des langues officielles dans les institutions fédérales ont ainsi la possibilité de prendre connaissance, en naviguant sur le Web, de l'information relative au programme. Elles peuvent aussi échanger sur des questions d'intérêt commun.

moyens de contribuer à la création et au maintien de milieux de travail véritablement propices à l'usage des deux langues officielles et de traiter divers problèmes de mise en œuvre. Ces ateliers seront donnés aussi dans toutes les autres régions désignées bilingues au cours du prochain exercice.

Dans le cadre de ces activités d'information, le SCT a organisé plusieurs séances d'information à l'intention des collectivités minoritaires de langue officielle, notamment dans les Territoires du Nord-Ouest, au Manitoba, à l'Île-du-Prince-Édouard et au Québec. Le personnel de la Division des langues officielles a également continué de rencontrer et de consulter régulièrement les représentants de ces collectivités, notamment en prenant part aux assemblées générales annuelles de leurs associations. Grâce à ces contacts suivis, le SCT s'est tenu informé des préoccupations des collectivités de langue officielle et s'est assuré que l'exécution des divers éléments du programme continuait de répondre à leurs besoins d'une manière adéquate.

Au cours de l'exercice 1996-1997, la Division des langues officielles du SCT a commencé à mettre à jour le cours intitulé « Orientation aux langues officielles », qui présente un aperçu du programme et de l'évolution des langues officielles dans les institutions fédérales. Le cours, qui sera donné en collaboration avec Formation et Perfectionnement Canada, tiendra mieux compte de la diversification des modes de prestation des services, de l'exécution des programmes et des nouvelles méthodes de promotion et de gestion. Il mettra notamment l'accent sur les droits du public et des employés et sur les obligations des institutions fédérales à l'égard de chacun des volets du programme.

Appui, consultation et collaboration

Les activités que mène le SCT auprès des divers intervenants dans le domaine des langues officielles sont des éléments essentiels à la mise en œuvre efficace du programme dans les institutions fédérales.

Dans le contexte de la transformation du rôle de l'État, de la modernisation des programmes et des services fédéraux afin de mieux répondre aux besoins des Canadiens et des Canadiennes, et compte tenu des initiatives de privatisation et de commercialisation, la Division des langues officielles a porté une attention particulière aux projets de partenariat en cours. Elle tient à s'assurer que les enjeux relatifs aux langues officielles sont pris en considération au tout début du processus de création de ces nouvelles entités. C'est ainsi que, durant l'exercice visé, la Division a été

inconvenients de chacune d'entre elles. Le questionnaire peut être utilisé tel quel ou intégré à un sondage plus général sur la satisfaction de la clientèle. Il s'inscrit dans le droit fil de l'Initiative sur les services de qualité qui vise à améliorer la prestation de services de qualité aux Canadiens et aux Canadiennes et dont le gouvernement poursuit la mise en œuvre à la grandeur du pays.

Le SCT a publié en 1996 le *Guide de vérification du programme des langues officielles dans les organismes assujettis à la Loi sur les langues officielles*. Le Guide, diffusé auprès des institutions fédérales par le truchement d'Internet et de *Publiservice*, couvre tous les volets du programme. Il aide les vérificateurs internes à exécuter d'une manière plus approfondie les vérifications des résultats de la mise en œuvre et la conformité par rapport à la législation et aux politiques en matière de langues officielles. S'appuyant sur les obligations de la Loi, le Guide définit des objectifs et des critères de vérification, qui sont complétés par des méthodologies permettant aux vérificateurs internes de choisir les moyens de mesurer et de vérifier l'atteinte des objectifs retenus. En outre, le Guide regroupe une série d'autres outils tels que la définition de divers termes liés aux langues officielles, un questionnaire d'évaluation de la situation des langues officielles à l'intention des gestionnaires et des instruments de mesure de la satisfaction du public et des employés.

Information

En vertu de la *Loi sur les langues officielles*, le Conseil du Trésor est chargé d'informer le public et le personnel des institutions fédérales des politiques linguistiques du gouvernement. Dans le cadre de ce mandat, la Division des langues officielles a organisé à l'intention des employés et des gestionnaires fédéraux une série d'ateliers sur la langue de travail et sur la prestation des services au public dans les deux langues officielles. Les ateliers sur le service au public, qui visaient à rappeler les principes de l'offre active et d'expliquer les modalités de la prestation des services, ont eu lieu dans toutes les provinces et les territoires. Des représentants du ministère du Patrimoine canadien ont entretenu les participants des particularités des collectivités minoritaires de langue officielle qu'ils servent.

Parallèlement, le SCT a organisé une nouvelle série d'ateliers sur la langue de travail afin de sensibiliser les gestionnaires et les employés fédéraux travaillant dans la RCN et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail. Il s'agissait de leur rappeler leurs droits et responsabilités et de leur exposer, en termes concrets, les divers éléments des politiques en la matière. Au cours de ces ateliers qui, dans un premier temps, se sont tenus dans le nord de l'Ontario, les participants ont pu s'informer des

que les instruments de travail utilisés sont rarement ou jamais disponibles en français. Environ 92 p. 100 des employés ayant répondu au questionnaire de ce sondage sont satisfaits de la langue officielle qu'ils utilisent pour communiquer avec leur surveillant immédiat. Néanmoins, 15 p. 100 des employés francophones ayant répondu au questionnaire préféreraient utiliser plus souvent le français dans leurs communications avec leur surveillant immédiat.

En 1995-1996, le Secréariat a effectué une enquête portant sur l'accès des employés, dans les deux langues officielles, aux systèmes informatiques d'usage courant et généralisé dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail. Cette enquête s'est déroulée dans la RCN, à Montréal, dans le nord et l'est de l'Ontario dans une quinzaine d'institutions fédérales. Le travail sur le rapport s'est poursuivi en vue d'une publication dans l'année qui vient.

D'après les résultats, les ordinateurs sont, dans l'ensemble, équipés de claviers bilingues et permettent l'affichage et l'impression des données dans les deux langues officielles. Si les logiciels d'usage courant et généralisé, leur documentation d'accompagnement et la formation sont généralement disponibles dans les deux langues officielles lorsqu'ils s'agit de fonctions générales, ce n'est pas toujours le cas pour les logiciels lorsqu'ils visent des opérations spécialisées.

Les activités de surveillance exercées par le Conseil du Trésor à l'intérieur du cadre de responsabilisation des langues officielles comprennent les vérifications effectuées par le SCT et les résultats des vérifications internes menées par les institutions fédérales elles-mêmes. Au cours de l'exercice à l'étude, le SCT a reçu sept rapports de vérification internes portant en tout ou en partie sur les langues officielles.

Les rapports faisaient état de certaines lacunes, par exemple, l'insuffisance et le manque de clarté des communications relatives aux langues officielles, la méconnaissance des concepts d'« offre active des services » et de « services de qualité comparable dans les deux langues officielles », le niveau inégal de la prestation des services d'un bureau et d'une institution à l'autre, l'absence de responsabilisation des gestionnaires de première ligne et la non-intégration des langues officielles aux activités courantes. Le SCT s'assure que les mesures requises ont été mises en place.

En février 1996, la Division des langues officielles diffusait également à l'intention des institutions fédérales le *Guide d'utilisation du questionnaire sur la satisfaction du public à l'égard de l'offre et de la prestation des services dans l'une ou l'autre des langues officielles*. Ce guide comprend le questionnaire lui-même ainsi que les diverses méthodes pouvant être utilisées pour l'administrer. Il décrit les avantages et les

président du Conseil du Trésor avait alors demandé à toutes les institutions fédérales et à tous les organismes assujettis à la Loi de lui faire rapport sur la situation du service au public pour chacun des bureaux et points de service tenus de servir le public dans les deux langues officielles. Il les invitait à présenter des plans d'action correctifs faisant état des mesures prises et envisagées dans le cas de chacun des bureaux et points de service où le rendement était insuffisant.

L'évaluation à laquelle ont procédé les institutions fédérales et les mesures de suivi qu'elles ont indiqué avoir prises pour corriger la situation (voir le chapitre 2 du présent rapport) ont permis de produire des résultats satisfaisants dans l'ensemble. Le SCT devra continuer de veiller à ce que les institutions exercent les suivis dans les bureaux où des problèmes subsistent et s'assurer, grâce à ses vérifications, que les mesures annoncées ont effectivement produit les résultats souhaités.

Le SCT a déjà exécuté un certain nombre de vérifications du programme des langues officielles. Ainsi, la vérification des services clés offerts au public en 1995-1996 a touché, dans une deuxième phase, 11 nouvelles régions métropolitaines de recensement (RMR) en Ontario et dans l'ouest du Canada, ce qui porte à 13 le nombre de RMR ayant fait l'objet d'une telle vérification depuis 1994-1995. D'après les résultats de la première phase et les constatations préliminaires de la deuxième phase, il s'avère que la situation varie significativement d'un bureau à l'autre et d'une région à l'autre. Certains bureaux marquent des scores élevés, alors que d'autres éprouvent des difficultés à s'acquitter effectivement des obligations qui leur incombent.

Une enquête sur l'usage des langues officielles en milieu de travail dans les institutions fédérales au Nouveau-Brunswick a pris fin au cours de l'exercice 1996-1997. Ce sondage de grande envergure a touché 6 000 employés. L'enquête visait, entre autres, à déterminer si les employés avaient été informés de leurs droits en matière de langue de travail, si leur milieu de travail était propice à l'usage effectif des deux langues officielles et si les institutions fédérales de cette province s'acquittaient de leurs obligations.

Pour 64 p. 100 des répondants, l'anglais est la première langue officielle, tandis que pour 36 p. 100 des répondants, c'est le français. La plupart des répondants francophones (82,6 p. 100) occupaient un poste bilingue, tandis qu'un pourcentage restreint de répondants anglophones (22,9 p. 100) occupaient un tel poste. Les répondants « bilingues » francophones parlaient couramment les deux langues officielles en milieu de travail, mais un tiers des répondants « bilingues » anglophones parlaient le français difficilement ou pas du tout. Dix-huit pour cent des répondants francophones estimaient

L'une des activités marquantes a été le sommaire du service au public, dressé à partir des plans d'action demandés par l'ancien président du Conseil du Trésor. À l'issue de sa comparution devant le Comité mixte permanent des langues officielles en avril 1995, le

Vérification et surveillance

Au cours de l'exercice considéré, la Division des langues officielles a disposé de 33 équivalents temps plein pour appuyer le Conseil du Trésor dans l'exécution de son mandat en langues officielles. Le SCT a consacré 3,3 millions de dollars à la coordination et à l'orientation générales du programme dans les institutions fédérales. Les paragraphes qui suivent décrivent les principales activités menées à ce titre.

- d'interpréter la législation et les politiques, d'élaborer et de diffuser des politiques et des travaux d'analyse et d'examen, d'assurer la liaison avec les collectivités minoritaires de langue officielle, les employés fédéraux et les autres paliers de gouvernement;
 - de négocier, le cas échéant, des protocoles d'entente et des accords, d'analyser des bilans annuels, de surveiller la mise en œuvre du programme dans les ministères, organismes et sociétés d'État.
- La Division des langues officielles a pour mandat :

de la mise en œuvre du programme des langues officielles.

Le Conseil du Trésor a assumé son leadership au cours de l'exercice 1996-1997, grâce à la diversité de ses interventions et à son rôle actif de coordonnateur et de facilitateur

Activités menées par le Conseil du Trésor à l'appui de son rôle

de un à trois ans, ainsi que des indicateurs de rendement.

d'action comprend les résultats visés, un échéancier qui s'échelonne sur une période la suite, l'administrateur général fait état des progrès accomplis en ce sens. Le plan programme. Les lacunes font l'objet d'un plan d'action, assorti d'engagements. Par au public, langue de travail et participation équitable) et pour l'administration du de succès et d'éléments à améliorer pour les trois volets du programme (service Les institutions font aussi état des changements d'orientation, de priorités, d'initiatives, information ponctuelle exigée en vertu de la Loi.

du programme, les données sur les systèmes d'information du personnel ou toute autre points de service devant offrir des services dans les deux langues officielles, les coûts

Contenu du bilan annuel et marche à suivre

Conseil du Trésor.

occasion, une présentation globale des bilans annuels est faite aux ministres du la *Loi sur les langues officielles*, le rapport annuel est déposé au Parlement. À cette et limite l'intervention du SCT aux cas problèmes. Conformément à l'article 48 de sur les langues officielles dans les institutions fédérales. Ce régime favorise la confiance coordination du programme des langues officielles et à la préparation du rapport annuel d'une manière plus efficace le SCT dans l'obtention des données indispensables à la nouveau régime simplifié de responsabilisation des ministères et sociétés d'Etat qui aide d'entente lorsque la situation particulière d'une institution le demande. Il s'agit là du cependant réservé le droit de demander la signature d'un accord ou d'un protocole progressivement, depuis février 1997, par les bilans annuels. Le Secrétariat s'est Les protocoles d'entente déjà conclus avec les ministères sont également remplacés par le Conseil du Trésor avec les sociétés d'Etat en matière de langues officielles. Depuis juillet 1996, les bilans annuels remplacent progressivement les accords conclus l'administration du programme.

Trésor en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Il tient compte de l'évolution de correspond aux obligations des institutions fédérales, y compris celles du Conseil du Le cadre de responsabilisation pour la gestion du programme des langues officielles programme des langues officielles.

doivent gérer efficacement des mécanismes à l'appui de la mise en œuvre de leur d'avancement aux membres des deux collectivités de langue officielle. Les institutions et dans les régions désignées bilingues et d'offrir des chances égales d'emploi et milieux de travail propices à l'usage effectif des deux langues officielles dans la RCN Canadiennes dans la langue officielle de leur choix. Il leur revient aussi d'établir des assujettis à la Loi de veiller, là où la législation le prévoit, à servir les Canadiens et les Il appartiennent aux ministères, organismes, sociétés d'Etat et entreprises privatisées et par la population canadienne dans son ensemble.

d'appui, ainsi que de contribuer à sa meilleure compréhension par les employés fédéraux de faciliter et de surveiller la mise en œuvre du programme, y compris ses mécanismes mandat d'interpréter les politiques et, le cas échéant, d'en recommander de nouvelles.

Le bilan annuel regroupe, en un seul envoi, tout renseignement nécessaire au Conseil du Trésor pour s'acquitter de ses obligations et répondre aux préoccupations des membres du Comité mixte permanent des langues officielles. Les besoins minimaux d'information sont joints au bilan annuel, par exemple, les données sur les bureaux et

Le Conseil du Trésor s'appuie sur son Secrétariat pour s'acquitter de ses responsabilités, en particulier sur sa Division des langues officielles. Celle-ci a en effet pour principal

d'exécution des programmes.

par suite des initiatives de diversification des modes de prestation des services et officielles s'applique aussi à plusieurs de ces organismes dont le nombre augmente, auprès de certaines entreprises privatisées. En effet, la législation en matière de langues responsabilités spécifiques en la matière, le Conseil du Trésor joue un rôle croissant

Il importe de préciser que, même si la Loi ne lui confère pas explicitement des d'informer le public et les employés fédéraux sur les politiques linguistiques fédérales. matière de langues officielles, d'évaluer l'efficacité des programmes et des politiques et institutions fédérales et autres organismes assujettis respectent leurs obligations en instructions nécessaires à l'application des dispositions de la Loi, de s'assurer que les Trésor, avec l'appui de son Secrétariat, a pour mandat de fournir les politiques et les des dispositions de la législation sur les langues officielles. Pour sa part, le Conseil du ces derniers étant les premiers responsables de la mise en œuvre quotidienne et concrète le Conseil du Trésor et les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la Loi. *La Loi sur les langues officielles* définit clairement le partage des responsabilités entre

Des rôles et des responsabilités bien définis

situation minoritaire.

en matière de promotion et d'épanouissement des collectivités de langue officielle en annuellement au Parlement sur les progrès accomplis par les institutions fédérales coordination de la mise en œuvre de l'article 41 de la Loi et de faire rapport aux dispositions de l'article 42, il continuera de lui incomber d'encourager la n'entame en rien les attributions du ministère du Patrimoine canadien. Conformément Le protocole d'entente vise à renforcer la mise en œuvre de l'article 41 de la Loi et dorénavant compte de la mise en œuvre de l'entente dans le rapport annuel qu'il en la matière. En outre, il est prévu que le président du Conseil du Trésor rende à l'élaboration et à l'amélioration du mécanisme d'évaluation des activités fédérales responsabilité particulière et à contribuer avec le ministère du Patrimoine canadien le SCT doit veiller à encourager les institutions fédérales à tenir compte de leur œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*. Aux termes de cette entente, leurs objectifs conjoints et leurs responsabilités respectives à l'égard de la mise en Les deux ministres ont donc signé, le 20 mars 1997, un protocole d'entente définissant

Fort de l'appui et de l'expérience des spécialistes en ressources humaines, la nouvelle Division des langues officielles sera mieux en mesure d'aider le SCT à remplir son mandat et de faire porter ses efforts sur l'orientation et la gestion stratégique du programme, tout en continuant de fournir aux institutions fédérales les principes d'une mise en œuvre efficace des dispositions de la *Loi sur les langues officielles*.

Ces changements, qui visent l'intégration opérationnelle, encourageront les efforts de formation, de perfectionnement et de consultation, tant dans la Région de la capitale nationale (RCN) qu'en région. Le SCT s'emploie à préparer les membres du réseau à mieux réagir aux grandes orientations du gouvernement et aux nouvelles initiatives telles que la diversification des modes de prestation des services, la dévolution, les partenariats, la qualité du service et les technologies de l'information.

Vers la concrétisation de l'engagement du gouvernement à l'égard de la Loi

L'article 41 de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* énonce l'engagement du gouvernement du Canada à favoriser l'épanouissement des deux collectivités de langue officielle en situation minoritaire et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. L'article 42 confie au ministre du Patrimoine canadien la responsabilité de susciter et d'encourager, en consultation avec les autres ministres fédéraux, la coordination de la mise en œuvre de cet engagement par les institutions fédérales. Celles-ci sont cependant imputables de la qualité et du dynamisme de leur action dans la mise en œuvre de l'article 41.

Le 18 novembre 1996, dans sa réponse au Comité mixte permanent des langues officielles portant sur la mise en œuvre de la partie VII de la Loi, le gouvernement a reconnu qu'il y avait lieu d'instaurer une responsabilisation plus rigoureuse des institutions fédérales. Le SCT s'est alors vu confier la mission très significative d'inciter les institutions clés à tenir compte de leur responsabilité particulière dans la mise en œuvre de l'article 41 de la Loi dans leur processus d'élaboration de leur plan d'activités. C'est le SCT qui leur fournit le cadre de gestion et d'imputabilité et qui travaille avec elles. Il est leur interlocuteur lorsqu'il s'agit de revoir et de discuter des orientations générales arrêtées dans les plans d'activités. Le gouvernement a annoncé que le président du Conseil du Trésor et la ministre du Patrimoine canadien concluraient une entente prévoyant un rôle particulier à ce titre.

L'exercice 1996-1997 a été marqué par divers événements touchant l'orientation et la gestion stratégique du programme des langues officielles dans les institutions fédérales. Le SCT a amorcé des changements organisationnels et structurels qui devraient avoir pour effet de renforcer la mise en œuvre du programme des langues officielles dans les institutions fédérales. Le mandat du Secrétaire au titre de la *Loi sur les langues officielles* a, en outre, été élargi et englobera dorénavant des responsabilités particulières à l'égard de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*. Le gouvernement s'engage, dans le cadre de cet article, à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Une réorganisation tournée vers l'avenir

En 1996-1997, le SCT a recentré ses activités et ses interventions en fonction d'objectifs visant à appuyer la réforme de la fonction publique et la redéfinition du rôle de l'État. Cette réorganisation visait à permettre au Secrétaire de réaligner ses activités dans la nouvelle conjoncture et de s'équiper en vue de fournir à l'administration fédérale l'orientation et le leadership dont elle a besoin en une période de changements structurels et organisationnels.

Depuis quelques années, les institutions fédérales ont tendance à intégrer les fonctions des langues officielles à diverses disciplines reliées à la gestion des ressources humaines. Cette tendance s'est accélérée pendant la dernière phase de restructuration et de réduction massives des effectifs. En conséquence, l'agent de langues officielles qui travaillait au sein d'une petite équipe de spécialistes en langues officielles est, aujourd'hui, souvent le seul spécialiste en langues officielles dans une équipe d'agents de ressources humaines.

Dans la foulée de cette tendance, l'unité organisationnelle responsable au SCT du programme des langues officielles dans les institutions fédérales a été intégrée à la Direction des ressources humaines afin de tenir compte des rapports étroits entre le programme des langues officielles et les ressources humaines. En février 1997, le programme des langues officielles et celui de l'équité en emploi cessaient aussi d'être régis au sein d'une même division.

égales d'emploi et d'avancement au sein des institutions fédérales et à ce que les effectifs de ces dernières tendent à refléter la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle.

Pour sa part, le Secrétaire du Conseil du Trésor (SCT) a amorcé une réorientation stratégique de son rôle et de ses activités face aux défis de la conjoncture actuelle. Cet exercice a débouché sur l'intégration, en août 1996, de la Direction des langues officielles et de l'équité en emploi à la Direction des ressources humaines et, à partir de février 1997, sur l'administration par des divisions distinctes, au sein de la Direction des ressources humaines, des programmes des langues officielles et de l'équité en emploi respectivement. Cette restructuration reconnaît concrètement que les langues officielles ont une importante dimension « ressources humaines ».

Les langues officielles constituent une composante importante dans la qualité des services offerts au public. La prestation de ces services et l'intégration des normes élevées de qualité font partie intégrante des défis de l'heure du président du Conseil du Trésor, tel qu'indiqué dans le rapport annuel sur les langues officielles de l'exercice précédent. L'initiative portant sur la qualité du service, annoncée le 1^{er} octobre 1996, confirmait auprès des Canadiens et des Canadiennes l'engagement du gouvernement fédéral en la matière.

Au cours de la prochaine année financière, l'accent sera mis sur les activités d'information des institutions fédérales et de leurs employés ainsi que sur les initiatives visant à les aider à appliquer les dispositions de la Loi et du règlement y afférent. Le président veillera par ailleurs à ce que les institutions fédérales continuent d'enregistrer des progrès et de résoudre les difficultés de mise en œuvre quotidienne du programme, entre autres, au niveau de la langue de travail et du service au public. Le SCT s'acquittera de ses responsabilités nouvelles aux termes du protocole d'entente conclu le 20 mars 1997 avec la ministre du Patrimoine canadien en matière d'appui au développement des collectivités de langue officielle en situation minoritaire.

Ce protocole spécifie que la ministre du Patrimoine canadien et le président du Conseil du Trésor font rapport de la mise en œuvre de l'entente intervenue entre le Conseil du Trésor et le ministère du Patrimoine canadien, lors du dépôt de leur rapport annuel respectif.

Le gouvernement canadien attache une grande importance à la *Loi sur les langues officielles* et au respect de ses principes par les institutions fédérales. Il importe que l'engagement du gouvernement soit repris et mis quotidiennement en pratique par chacun des employés des institutions fédérales. Ainsi contribuerons-nous à consolider et à renforcer l'une des assises du fédéralisme canadien dans l'intérêt et au bénéfice des générations futures.

La *Charte canadienne des droits et libertés* stipule que « le français et l'anglais sont les langues officielles du Canada; ils ont un statut et des droits et privilèges égaux quant à leur usage dans les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada ».

À ce titre, le Canada n'est pas le seul pays du monde à avoir deux langues officielles. Ce qui distingue notre pays des autres nations, c'est la démarche qu'il a retenue en matière de bilinguisme. Cette démarche typiquement canadienne, qu'explique la *Loi sur les langues officielles*, témoigne de notre attachement aux valeurs fondamentales qui ont marqué, et continuent de marquer, l'évolution et l'histoire du Canada et notre volonté de les traduire de façon authentique dans notre vie collective.

La caractéristique la plus marquante et la plus distinctive de cette démarche est qu'elle repose sur le principe du bilinguisme institutionnel. C'est-à-dire que ce sont les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada qui sont tenues d'être bilingues.

Si le principe du bilinguisme institutionnel a pour effet d'imposer des obligations de bilinguisme aux institutions fédérales, il trouve sa contrepartie dans les droits linguistiques conférés aux citoyens et aux citoyennes du Canada et dans la garantie de leur respect. La démarche ainsi retenue est fondée sur la relation entre ces droits et ces obligations et elle tient compte de la présence et des besoins des collectivités minoritaires de langue officielle dans les provinces et territoires du Canada.

Le bilinguisme institutionnel repose sur trois piliers qui, ensemble, constituent ce qu'il est convenu d'appeler le programme des langues officielles dans les institutions fédérales :

- **le service au public**, ou l'obligation pour les institutions fédérales d'offrir activement et de fournir leurs services au public dans les deux langues officielles, et le droit correspondant du public de communiquer avec ces institutions et d'en obtenir des services dans la langue officielle de son choix, dans les circonstances prévues par la Loi;
- **la langue de travail**, ou l'obligation pour les institutions fédérales d'établir des milieux de travail propices à l'usage effectif des deux langues officielles dans les régions désignées bilingues à cette fin, et le droit correspondant des employés fédéraux de pouvoir y travailler dans la langue officielle de leur choix, à l'intérieur des limites définies par la Loi;
- **la participation équitable**, ou l'engagement de veiller à ce que les Canadiens et les Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise aient des chances

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	1
Chapitre 1	
Orientation et gestion stratégique du programme	3
Une réorganisation tournée vers l'avenir	3
Vers la concrétisation de l'engagement du gouvernement à l'égard de la partie VII de la Loi	4
Des rôles et des responsabilités bien définis	5
Activités menées par le Conseil du Trésor à l'appui de son rôle	7
Chapitre 2	
La situation dans les institutions fédérales	13
Vue d'ensemble	13
Service au public	15
Langue de travail	25
Participation équitable	29
Gestion et coûts du programme	34
Conclusion	37
Annexe statistique	39
Liste des tableaux	39
Sources des données	40
Interprétation et validité des données	40
Notes et définitions techniques	41
Tableaux	41

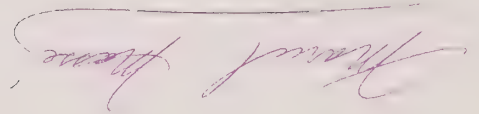
PRÉSIDENT DU SÉNAT

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets au
Parlement, par votre intermédiaire, le neuvième rapport annuel du président du
Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 1996-1997.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

Le Président du Conseil du Trésor,



Marcel Massé

Octobre 1997

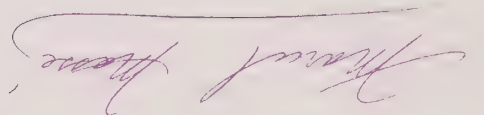
PRÉSIDENT DE LA CHAMBRE DES COMMUNES

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets au
Parlement, par votre intermédiaire, le neuvième rapport annuel du président du
Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 1996-1997.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

Le Président du Conseil du Trésor,



Marcel Massé

Octobre 1997

MESSAGE DU PRÉSIDENT

La Loi sur les langues officielles aura bientôt 30 ans. En matière de langues officielles, les grands principes sont aujourd'hui bien établis. Il nous faut toutefois en assurer quotidiennement la mise en œuvre dynamique, concrète et réaliste.

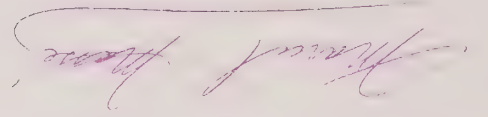
En 1997-1998, nous mènerons la troisième phase d'une vérification de la qualité du service au public dans plusieurs villes du pays. Au terme de cet exercice, nous saurons si les bureaux qui sont tenus d'offrir un service dans les deux langues officielles s'acquittent bien de leurs obligations. Nous continuerons de plus à sensibiliser les gestionnaires de ces bureaux à l'importance de leurs obligations à cet égard.

Quant à la langue de travail, je suis fier de constater que plus de 90 p. 100 des cadres de la fonction publique occupant des postes bilingues répondent déjà aux exigences en matière de lecture (94 p. 100) et en matière d'écriture (98 p. 100). Le défi consiste dorénavant à amener quelque 39 p. 100 des cadres occupant un poste bilingue à atteindre un niveau supérieur de compétence verbale dans leur deuxième langue officielle. J'entends que nous fassions un examen attentif et critique des politiques en matière de langue de travail afin de voir si nous devons modifier nos instruments d'encadrement.

Je tiens enfin à souligner l'importance des relations avec les communautés minoritaires de langue officielle. J'ai signé le 20 mars dernier un protocole d'entente avec la ministre du Patrimoine canadien. Ce protocole confère un rôle accru au Secréariat du Conseil du Trésor dans la responsabilisation des institutions fédérales appelées à appuyer le développement des communautés minoritaires. J'ai finalement demandé à mes fonctionnaires d'entretenir des rapports suivis avec les communautés minoritaires de langue officielle afin qu'elles puissent profiter du statut que leur reconnaît la Loi.

J'espère qu'à la lecture de ce rapport annuel vous serez convaincus, comme moi, des efforts quotidiens réels du gouvernement du Canada en faveur du respect et de la vitalité des langues officielles dans toutes les régions du pays. Il nous reste encore beaucoup à faire pour que chacun et chacune d'entre nous soit toujours à l'aise dans sa première langue officielle, mais je crois sincèrement qu'en nous fixant des objectifs annuels concrets et atteignables, nous ferons du Canada un pays où il fait encore mieux vivre.

Le Président du Conseil du Trésor,



Marcel Massé



Offert également en médias substitués

Publié par les

Affaires publiques

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

NDLR :

Pour ne pas alourdir le texte, nous conformons

à la règle qui permet d'utiliser

le masculin avec une valeur neutre.

©Ministre des Travaux publics et

Services gouvernementaux Canada 1997

N° de catalogue BT23-1/1997

ISBN 0-662-63197-8

**Rapport annuel sur les
langues officielles
1996-1997**



Président
du Conseil du Trésor

President
of the Treasury Board

Rapport annuel sur les langues officielles 1996-1997

CAI
TB
-A51



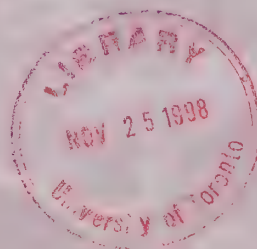
Government
Publications



President
of the Treasury Board

Président
du Conseil du Trésor

Annual Report on Official Languages 1997-98



Canada

Annual Report on Official Languages 1997-98

Also available in alternative formats

Published by the
Treasury Board of Canada Secretariat

©Minister of Public Works
and Government Services 1998

Catalogue N° BT23-1/1998

ISBN 0-662-63800-X





PRESIDENT'S MESSAGE

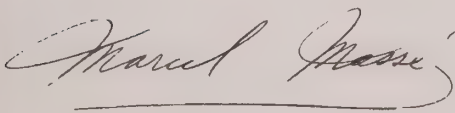
Respect for Canada's official languages is an essential part of our country's cohesiveness and unity. On the tenth anniversary of the proclamation of the 1988 *Official Languages Act*, I am pleased to note that our federal institutions are respecting the linguistic rights of Canadians more than ever before.

My last Annual Report included commitments, and I have honoured them in the following ways:

- The vast majority of federal offices required to provide bilingual telephone service are now satisfactorily meeting their obligations, as confirmed by an audit and extensive review last year. I will not be satisfied, however, until all our offices are capable of providing their services in both official languages.
- During the previous fiscal year, we approved a new policy on the capacity of senior management to function in both official languages. These employees will now have to improve their second language skills, a key factor in a work environment conducive to the effective use of both official languages.
- On March 20, 1998, nine deputy ministers signed a Memorandum of Understanding with the National Committee for Canadian Francophonie Human Resources Development. This agreement recognizes the co-operation mechanism established between the parties for activities to promote the development, economic growth and human resources of Francophone minority communities.

The purpose of federal government reform is to respond more effectively to the needs of Canadians and to provide a more secure future for our country. In this context, last spring, I set up a working group with a mandate to analyse the effects of government transformations on the official languages. This fall, I will consider carefully its recommendations and any measures it might propose. I will spare no effort in this regard, and will continue to adopt the measures required to ensure full compliance with the *Act*.

I invite you to read this report and send me your comments.



Marcel Massé
President of the Treasury Board

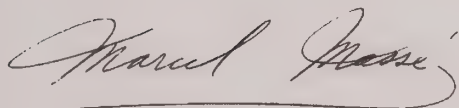


SPEAKER OF THE SENATE

Dear Mr. Speaker,

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the tenth annual report of the President of the Treasury Board covering the 1997–98 fiscal year.

Yours sincerely,



Marcel Massé
President of the Treasury Board

October 1998

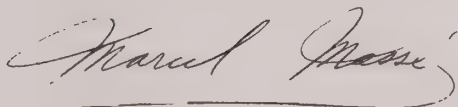


SPEAKER OF THE HOUSE OF COMMONS

Dear Mr. Speaker,

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the tenth annual report of the President of the Treasury Board covering the 1997–98 fiscal year.

Yours sincerely,



Marcel Massé
President of the Treasury Board

October 1998



TABLE OF CONTENTS

Introduction	1
Chapter 1	
General Direction and Strategic Management of the Official Languages Program	5
Management by results	5
Towards a better management of the Official Languages Program – accountability framework for public servants	5
Annual official languages management reports of institutions subject to the <i>Act</i>	7
Meeting the government's commitment: section 41 of the <i>Act</i>, Part VII	7
First phase of the implementation of the Memorandum of Understanding	8
Treasury Board's plans for implementing section 41	9
Expanded role of TBS's Official Languages Division	10
New policy on language requirements for executives	11
Effects of government transformations on the official languages	13
Establishment of the Taskforce on Government Transformations and Official Languages	14
Strengthening the official languages network	15
TBS's <i>Official Languages Award of Distinction</i>	16
<i>National Symposium on Canada's Official Languages</i>	17
Chapter 2	
Treasury Board Activities in Support of its Role	19
Prospective	19
Three-year review	19
Development of the Official Languages Program	20
Functions and organization chart of the TBS Official Languages Division	20
Auditing and monitoring	22
Service to the public	24
Language of work	25
Equitable participation	26
Information	27
Workshops on service to the public	27
Poster on availability of service in both official languages	29
Workshops on language of work	30
Orientation courses on official languages	31
Blue pages in Canadian telephone directories	31
Support, consultation and co-operation	31



Chapter 3

The Situation in Federal Institutions Subject to the <i>Official Languages Act</i>	33
Overview	33
Analysis of progress made by 25 federal departments and agencies towards full compliance with Canada's <i>Official Languages Act</i> from 1994 to 1997	34
Service to the public	35
Progress report	37
The universe of official languages	38
Audit of availability of services to the public in the minority official language in designated bilingual offices	39
Special study on active offer and service by telephone in both official languages	39
Audits of Census Metropolitan Areas	41
Regional assessments on service to the public	42
Burolis on the Internet	43
Audit of official languages and information technologies	43
Official languages and the Information Highway	44
Treasury Board Secretariat Web site on official languages	46
Language of work	50
Language requirements for supervisors	51
Equitable participation	53
Support measures	53
Language training	54
Translation	55
Bilingualism bonus	55
Program management and costs	56
Conclusion	59
Statistical Appendix	61
List of tables	61
Program costs	62
Information sources	62
Interpretation and validity of data	62
Technical notes and definitions	62
Tables	63



INTRODUCTION

Canada is not the only country with a lived commitment to linguistic quality. What makes it different from other nations is a typically Canadian approach to bilingualism that bears witness to our attachment to the core values of respect for and faith in ourselves that have marked, and continue to mark, Canada's growth and history. This same approach also testifies to our willingness to give these values a practical expression in society.


According to the latest census figures, the number of bilingual (English and French) Canadians rose by 9 per cent between 1991 and 1996. In 1996, over 17 per cent of the population (4.8 million people) were able to carry on a conversation in both official languages, compared with 16 per cent (4.4 million people) in 1991. The federal language legislation passed in 1969 and 1988 are open-minded and respectful of both official-language communities. The *Official Languages Act* must be implemented in a spirit of openness and dialogue so that citizens in the two linguistic communities may grow and enrich each other in a climate of trust and harmony.

The objective of the Official Languages Program is not only to ensure that all Canadians receive service in the official language of their choice, in accordance with the guarantees to this effect, but also to create and maintain, under the terms of the *Act*, a work environment that is conducive to the effective use of both official languages in the federal government and to provide members of both official-language communities with equal employment opportunities. When the principles underlying institutional bilingualism are effectively applied, and when Canadians and federal public servants subscribe to them fully, it becomes even easier to achieve the government's objectives.

We must continue to make a concerted effort to ensure that the value of service to the public in both official languages is entrenched in the corporate culture of institutions and, eventually, in the general corporate culture of the federal government. During the period under review, the government confirmed the Treasury Board's new management board role, whereby the Board establishes the main strategic directions while moving away from operational matters. It is the responsibility of institutions to ensure that they meet the requirements of the *Act* based on the following performance indicators:

- Level of service to the public in both official languages.
- Level of satisfaction of Canadians with the ability of federal employees to serve them in the language of their choice.



- 
- Level of satisfaction of employees with opportunities to work in the language of their choice in the federal government, as provided for in the Act.
 - Level of participation by Anglophones and Francophones in the federal Public Service.
 - The ability of executives to function in both official languages.
 - Implementation of the March 20, 1997, Memorandum of Understanding between the President of the Treasury Board and the Minister of Canadian Heritage, under which the two agencies work together in order to encourage 28 key institutions to give special attention, in their strategic planning and evaluation, to their responsibilities with respect to the development of official language minority communities (section 41 of the *Act*, Part VII).

As will be seen in this report, appropriate measures, including evaluations and audits, were taken during the year in order to assess the capacity of offices and points of service to provide service in both official languages.

Progress was also made on signage, particularly regarding the use of the symbol for the active offer of service in both official languages. Staff in some offices, however, are not necessarily aware of all their obligations in this respect. Accordingly, the Treasury Board of Canada Secretariat (TBS or the Secretariat) organized a large number of workshops so that they would be better informed. TBS continues to make deputy heads, managers and employees aware of the importance of meeting their obligations in this regard. One of its short-term initiatives is the implementation of a comprehensive action plan to entrench the value of service to the public in both official languages in the overall business culture of the federal government.

During the review period it was decided that every institution of which the Treasury Board is the employer would identify a responsibility centre, in other words, a senior manager recognized as a 'champion' of official languages and who reports directly to the deputy minister. The job of the centre is to raise the profile of the Official Languages Program in the institution and consolidate the official languages network. This initiative will no doubt yield some positive results. Increased leadership within each institution will enhance the quality of service to the public in both official languages, and help foster an environment favourable to the use of both official languages by employees in the National Capital Region (NCR) and regions designated bilingual for the purposes of language of work. This champion will also see to it that the institution supports the application of section 41 of the *Official Languages Act* with respect to the development of official language minority communities.



In the period covered by the review, the Treasury Board approved a more stringent policy on language requirements for executives in the National Capital Region and in regions designated bilingual for the purposes of language of work. The policy also requires imperative staffing in the case of all closed competitions for assistant deputy minister positions.

At the beginning of the year, the Treasury Board published the *Policy on Using the Official Languages on Electronic Networks*, to which users of these networks can refer. It applies to all institutions subject to the *Act*.


TBS also set up an electronic site specifically devoted to official languages. It is intended both for public servants (in organizations connected to the internal Publiservice network) and for members of the general public who can access TBS through the Internet (www.tbs-sct.gc.ca/ollo).

By providing access to this site, TBS can more effectively fulfil its mandate, notably in such areas as information provided to the public and public servants, language of work and equitable participation. It is also possible to access through this site the information that organizations representing minority official language communities make available to the public on the Internet.

Regarding equitable participation, the participation rates of English- and French-speaking Canadians have generally remained stable. They reflect to a reasonable degree the respective proportions of the two language groups in the country. The new population census figures, published in December 1997, confirm that Francophones account for 24.6 per cent of the Canadian population and Anglophones for 73.8 per cent. Francophones' share of senior management positions and other occupational categories is equitable in the federal Public Service as a whole.

The country we have inherited, and which we continue to build, derives its strength and uniqueness from the respect it has always had for its official language minority communities. The Canadian government recognized the need to take stronger measures to make federal institutions more accountable for enhancing the vitality and supporting the development of these communities. This was the theme the President of the Treasury Board developed on December 9, 1997, in reporting to the Standing Joint Committee on Official Languages on the management of official languages in matters falling within his purview.





Official language minority communities will have to be vigilant because they must incorporate this dimension of section 41 into their business plans. One year has passed since the memorandum was signed, and TBS has been working actively to see to it that the necessary measures are taken internally so that business plans ensure this taking into account especially by key institutions.

Regarding medium-term initiatives and results, the Secretariat is working to raise the profile of the Official Languages Program as a whole within institutions. Given that it is the tenth anniversary of the new *Act* (1988–1998), it is more important than ever to make sure that institutions meet their linguistic obligations and reflect the Government of Canada's continuing commitment to the official languages.

The Secretariat also began to prepare for the *National Symposium on Canada's Official Languages*, that was planned for September 1998 on the theme '*Official Languages: Passport to the XXIst Century*'. The Symposium will help to give the Program new impetus and vision. Its specific objective is to identify common elements that would serve to position the official languages advantageously for the new millennium. This event is an ideal opportunity to deepen our understanding of our linguistic duality and its role in our society.

TBS will work on the issue of the place of official languages in a time of government transformation. This complex issue has political and budgetary components and consequences for human resources. For these reasons, the President of the Treasury Board has set up a taskforce to study the problem in depth. Its members come from academia, the private sector and both language groups representing all regions of the country. The taskforce is to report in November 1998.

English and French are Canada's official languages, and the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* gives them equal status, rights and privileges respecting their use in the institutions of Parliament and the Government of Canada. The government has an obligation to ensure the preservation of this equality in the interests and on behalf of all Canadians. During the review period, it has remained true to its commitment, as shown by the achievements described in this report.



CHAPTER 1

GENERAL DIRECTION AND STRATEGIC MANAGEMENT OF THE OFFICIAL LANGUAGES PROGRAM

Management by results

This report covers the year beginning April 1, 1997 and ending March 31, 1998. One highlight of this period was the publication of the *Report of the Independent Review Panel on Modernization of Comptrollership in the Government of Canada*. This report is part of the government's efforts to find innovative approaches to management and accountability.

As part of this process, the activity plans of institutions subject to the *Act* must now focus on planning and base future priorities on measurement of results and performance. The objective is to obtain a more accurate measurement of the gap between expectations and reality and to manage risk more effectively in light of policies and the situation of those institutions most in need of assistance.

These underlying principles comprise the sharing of official languages best practices and tools. The strategic information gained from the action plans enables TBS to develop a general, vertical and horizontal overview of the issues the government should be looking at.


During the fiscal year, TBS continued to realign its activities and its way of doing things in terms of objectives aimed at supporting Public Service reform and redefining the role of government.

Towards a better management of the Official Languages Program – accountability framework for public servants

The accountability framework for management of the Official Languages Program parallels the obligations of institutions, including the Treasury Board, under the *Act*. It reflects changes in the administration of the Program.

The *Act* clearly defines the division of responsibilities between the Treasury Board and the subject institutions and other agencies. The latter have primary responsibility for the concrete, day-to-day implementation of the *Act*'s provisions. With the support of its Secretariat, and as general manager of the federal government, the Treasury Board is





mandated to provide the policies and directives required to implement these provisions, to ensure that federal institutions and other agencies subject to the *Act* respect their obligations, to assess the effectiveness of programs and policies, and to inform the public and federal employees about federal language policy.

Departments, agencies, Crown corporations and privatized companies subject to the *Act* are responsible, where provided by the *Act*, for ensuring that Canadians are served in the official language of their choice. They are also required to create a work environment conducive to the effective use of both official languages in the NCR and in regions designated bilingual for the purposes of language of work, and to offer equal employment and advancement opportunities to members of both official language communities.

Institutions are responsible for the effective management of measures to support the implementation of their official languages programs. The new, simplified accountability system for departments and Crown corporations that was introduced in 1997 helps TBS to obtain the data it needs to co-ordinate the Official Languages Program and prepare the annual report of the President of the Treasury Board. This system promotes trust and limits TBS intervention to problem cases. Once this report is tabled in Parliament, a general presentation of institutions' annual reports is made to the Treasury Board ministers.

Institutional bilingualism rests on three pillars which, together, form what is called the Official Languages Program in federal institutions:

- **service to the public**, or the obligation of institutions to actively offer and provide services to the public in both official languages, and the corresponding right of the public to communicate with institutions and receive service in the language of its choice, in the circumstances provided for in the *Act* (Part IV);
- **language of work**, or the obligation of institutions to create work environments conducive to the effective use of both official languages in the NCR and in regions designated bilingual for this purpose, and the corresponding right of federal employees to work in the official language of their choice, within the limits specified by the *Act* (Part V);
- **equitable participation**, or the government's commitment to ensure that English- and French-speaking Canadians enjoy equal opportunities for employment and advancement in federal institutions and that staff in those institutions tend to reflect the presence of the two official language communities in Canada, bearing in mind their mandate, their clientele, and where their offices are located (Part VI).



Moreover, TBS has an expanded role in giving practical expression to the government's commitment to support the development and enhance the vitality of official language minority communities (section 41 of the *Act*, Part VII).

Annual official languages management reports of institutions subject to the *Act*

The annual reports of all institutions subject to the *Act* bring together in a single submission all the information TBS needs to carry out its mandate under the *Act*. Data on offices and points of service required to provide service in both official languages, data on personnel information systems and on the costs of the Official Languages Program, and any other information required under the *Act* are all included in the reports sent to TBS.

Institutions also report on changes in direction, priorities, praiseworthy initiatives and other elements comprising improvements in the three components of the Program and its administration. Identified shortcomings are dealt with in an action plan, complete with commitments. Later, the deputy head reports on progress made. The action plan includes expected results, a one-to-three-year timetable, and performance indicators.


Meeting the government's commitment: section 41 of the *Act*, Part VII

Under section 41 of the 1988 *Act*, the Government of Canada is committed to “enhancing the vitality of English and French minority communities in Canada and supporting and assisting their development, and fostering the full recognition of the use of English and French in Canadian society”.

The official language minority communities had expressed their dissatisfaction with the federal government which, in their opinion, had not done enough to implement this section. In 1994, the federal government introduced a more stringent accountability framework to give the communities better support. This strategy applies to 28 key institutions (including TBS), which are required to prepare an action plan and report annually to the Department of Canadian Heritage on this subject.

In November 1996, the government announced that the President of the Treasury Board and the Minister of Canadian Heritage would sign an agreement enabling the government to integrate implementation of section 41 more effectively into its strategic planning process. On March 20, 1997, the two ministers signed a Memorandum of





Understanding defining their shared objectives and respective responsibilities and reflecting the government's intention to establish co-operative mechanisms for implementation of the section.


Under the Memorandum of Understanding, TBS encourages institutions, in co-operation with the Department of Canadian Heritage, to factor their specific responsibilities towards official-language minority communities into their strategic planning. Another objective was to help improve the means of evaluating federal activities in this matter.

First phase of the implementation of the Memorandum of Understanding

The Memorandum of Understanding calls for an evaluation of progress after three years on April 1, 2000. During the first year of implementation, it was important to ensure that TBS's new role was properly factored into the process of redefining its strategic planning management system. The Department of Canadian Heritage and TBS held meetings to review progress on the memorandum and break in their joint co-ordination mechanism. In this context, TBS must encourage the 28 key institutions to really factor the promotion and development of official language minority communities into their activity plans.

Although progress has been made in sensitizing institutions to their responsibility for contributing to the development of the communities, further measures must be taken to strengthen the process. TBS's efforts, combined with those of the Department of Canadian Heritage, should make it possible to establish an effective infrastructure for implementation of section 41 during the second and third years of the memorandum.

It is of prime importance for the key institutions to maintain, at the very least, ongoing relations with the communities so that the latter can communicate their needs and get equitable access to programs and resources. It is the institutions subject to the *Act* that have primary responsibility for implementing Part VII and reporting on their actions.

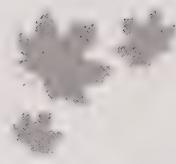


Treasury Board's plans for implementing section 41

Recognizing the importance of active compliance with the provisions of the *Act* respecting the development of official language minority communities and institutional bilingualism (service to the public, language of work and equitable participation), the Treasury Board, in co-operation with other central agencies, decided during the year under review to strengthen organizational means of implementing these objectives within the federal administration.

TBS therefore undertook a number of important activities, including the following:

- 1) Every institution with the Treasury Board as its employer must identify a responsibility centre, i.e. a senior manager reporting to the deputy minister and sitting on the executive committee of the institution concerned. This person will be recognized as a 'champion' of official languages within each institution. Organizationally, this person can help to raise the profile, increase the credibility, and develop the network of the Official Languages Program. In their 1998–99 annual reports, institutions must report on the progress of this new initiative.
- 2) Each institution must optimize the results of its departmental initiatives with respect to institutional bilingualism and the development of official language minority communities in all Treasury Board submissions and memoranda to Cabinet.
- 3) TBS will consider these points in analysing submissions to the Treasury Board. In this context, TBS, the Privy Council Office and the Department of Canadian Heritage have developed a new strategy to raise the profile of section 41 in a more direct way in their dealings with institutions and thereby identify means of giving new impetus to the implementation of this governmental undertaking. The Canadian government has retained the services of a high-level consultant, who will work with the institutions and with whom the communities will be able to exchange views and ideas. This individual's objective will be to elicit a more significant commitment from senior management in the key institutions on government support for the development of the official-language minority communities and promotion of Canada's linguistic duality. This person will try to bring about greater co-operation among the main federal players and strike a lasting partnership that could lead to new projects for ensuring community development. Consultations have already been held with some institutions (in the economic, human resources and cultural sectors) concerning their Part VII action plans.
- 4) TBS will use the *National Symposium on Canada's Official Languages* to make the official languages network a more active force, demonstrate its vitality, and contribute to the development of official language minority communities.

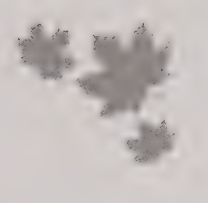
- 
- 5) TBS officials will step up liaison with the national, provincial and territorial organizations representing the official language minority communities. They will continue to participate regularly in the annual general meetings of the community associations and make on-site visits to assess the availability of service in designated bilingual offices and remind managers and staff of their responsibilities.
 - 6) On March 20, 1998, an agreement was signed by nine deputy ministers of federal institutions and the National Committee for Canadian Francophonie Human Resources Development. The agreement, co-ordinated by Human Resources Development Canada, recognizes the means of co-operation established between the parties on activities fostering the development of French minority communities and supporting their economic and human resources development. The agreement stipulates that the organizations concerned (including the Secretariat) will follow up on the commitment made in section 41, especially by improving access to government programs and services.
 - 7) In its dealings with the institutions subject to the *Act*, TBS will promote participation by young people from official language minority communities in the Federal Youth Training Program.

Expanded role of TBS's Official Languages Division

In parallel with these initiatives, the Official Languages Division (OLD) has established an internal committee made up of officials from Human Resources, Economic Programs, Social and Cultural Programs, Alternative Service Delivery, Government Operations, and Expenditure Management (Deputy Comptroller General). The OLD portfolio managers' assignments are based on this sectoral approach, in order to better integrate the OLD's internal activities with other TBS functions and ensure that official languages objectives become part of TBS's organizational culture. This new approach will have a significant effect within federal institutions, making it possible, among other things, to orient and analyse the activity plans submitted by the departments and agencies.

During the year, the OLD worked with the TBS Program Sectors to ensure the inclusion of section 41 as a horizontal issue in institutions' strategic documents.

Among the methods to be used in assessing progress in relation to section 41 is feedback from the official language minority communities and the Commissioner of Official Languages, and analysis of the measures outlined in the plans and priorities emanating from the performance reports of the 28 key institutions.



New policy on language requirements for executives

The leadership of executives, their commitment, and the example they give in respect of the effective use of the official languages are of vital importance. During the review period, the Treasury Board approved a new policy on language requirements for executives.

It should be noted that, under the previous policy, a person had to have attained a BBB second-language proficiency level before appointment to an executive position (including those of assistant deputy minister) in the NCR or a region designated bilingual for the purposes of language of work. The policy allowed some exceptions, as in the case of employees who had always worked in a unilingual region. However, after appointment, every member of the Executive group in a bilingual position in the above-mentioned regions who did not have CBC second-language proficiency levels (C for reading, B for writing, and C for oral interaction) was required to reach those levels by March 31, 1998. Institutions for which the Treasury Board is not the employer were supposed to ensure that their senior managers, as a group, were able to function in both official languages in the regions, the NCR and designated regions.


By introducing the new policy, which came into effect on May 1, 1998, the Treasury Board wished to reaffirm its commitment, under section 36 of the Official Languages Act, to foster a work environment conducive to the use of both official languages in the NCR and in the regions designated bilingual for the purposes of language of work.

Under the new policy, the linguistic profile of every position at the assistant deputy minister level must, as of May 1, 1998, be CBC, irrespective of where the position is located. Most of the other executive positions in the NCR and bilingual regions will have a CBC profile, except that this is to be assigned on the basis of a set of criteria set out in the policy.

From now on, assistant deputy minister positions to be filled by closed competition will be staffed on an imperative basis. For open competitions, institutions may choose imperative or non-imperative staffing. Staffing of other EX positions will be based on the criteria for imperative and non-imperative staffing listed in the Treasury Board policy on staffing bilingual positions, which allows for some latitude in the choice of staffing method.

As a general rule, in the NCR and regions designated bilingual for the purposes of language of work, members of the Executive group who had not attained the CBC level





by May 1, 1998, will be protected in their current position until March 31, 2001; those who have not attained the required level by then will have until March 31, 2003, to do so. Departments and agencies are, therefore, being encouraged to ensure that as many incumbents of EX positions as possible who are willing to receive the required training are allowed to do so, in order to minimize the number of executives who will not have achieved the CBC level by March 31, 2001.

To this end, institutions must carefully work out how to ensure that incumbents meet this requirement, by consulting with the employees and following a schedule with two very different time frames. During this period, employees who leave their current position before meeting the language requirements in order to accept an appointment to another bilingual EX position must, of course, meet the language requirements of their new position.

Institutions subject to the *Official Languages Act* that do not have the Treasury Board as their employer, including Crown corporations, must apply the basic principles of the policy to their executives and adapt the policy to their particular situation.

In introducing the new policy, the government is recognizing that, in the NCR and other regions of Canada that have been designated bilingual under the *Act*, most EX positions and duties require an ability to communicate effectively in both official languages. The fact that executives have high-level responsibilities for conducting the business of their departments and agencies, including supervisory responsibilities, justifies the new policy.

By communicating effectively in both official languages in the NCR and the other designated regions, executives play a key role in creating and maintaining a work environment conducive to the effective use of both official languages. Employees are thus in a better position to choose the language in which they wish to work, while recognizing the overriding right of members of the public to be served in the language of their choice. While this measure is primarily designed for the workplace in institutions subject to the *Act*, it should be remembered that executives often act as representatives of the federal government in dealings with other levels of government and members of the public.

The new policy reflects the needs of the La Relève program as an integral part of Public Service renewal. It establishes the CBC as a prerequisite for participation in the assistant deputy minister prequalification program. The CBC requirement is now also an integral



part of the Accelerated Executive Development Program, the Career Assignment Program (CAP) and the Management Training Program, which provide access to the language training required to attain the CBC level.

It is worth noting that on March 31, 1998, about 94 per cent of the members of the Executive group had achieved at least the C level in reading, 96 per cent had at least a B in writing, and 66 per cent had at least a C in oral interaction. At the same time, 95 per cent of those who were required to achieve a C in oral interaction but had not yet done so had already attained the B level. Note also that, as of March 31, 1998, a significant proportion (51 per cent) of the incumbents of unilingual positions were bilingual senior managers with a C in oral interaction.

Effects of government transformations on the official languages

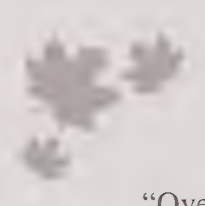
As the agency responsible for the general direction of federal official-language policies and programs in relation to service to the public, language of work and equitable participation, the Treasury Board takes a keen interest in government transformations.

Regarding government transformations, institutions have been made aware of the need to factor official-language issues into their proposals. The federal government has adopted a case-by-case approach in this regard because official-language obligations and their scope depend on individual circumstances. This approach takes into account such specific factors as institutional mandate, nature of services, location of offices, alternative modes of service delivery, and the jurisdiction where the service is provided after transfer. The government believes that imposing a single, inflexible approach would hinder the changes.

The federal government must ensure that the scope of the official languages is commensurate with specific circumstances. Each proposal must specify the type of responsibility to be assumed by the government concerned regarding service to the public, language of work, equitable participation, promotion of English and French and support for official language minority communities.

Innovative modes of service and program delivery, based on the specific circumstances of a situation, may involve new types of partnership. In the *Fifth Annual Report to the Prime Minister on the Public Service of Canada* (March 1998), the Clerk of the Privy Council and Secretary to the Cabinet stated:





“Over the coming years, the Public Service of Canada will continue to modernize its service delivery function. We will continue our efforts to focus service delivery around citizens’ needs and on improving citizens’ access to government. Much progress has been made, but much more remains to be done. Within the Public Service of Canada, progress is needed to project a common image, for departments to share and operate a common infrastructure, for the Government of Canada to provide a single window centred on citizens’ needs. ”

For his own part, the Commissioner of Official Languages conducted a wide-ranging study of the effects that changes in the federal administration since the early 1990s have had on official languages. The Commissioner is critical of the way the official languages were handled in the context of changes aimed at recentring the government’s role through divestiture. In the case of privatization, for example, the Commissioner has always encouraged the government to ensure that existing responsibilities are maintained.

To ensure delivery of service to the public in both official languages and to offer advice and guidance to the federal government on transformations, the Commissioner established three expectations:

- clarification of the role of the central agencies;
- definition of a more detailed accountability framework for mechanisms and government transformations;
- assurance that obligations in respect of the official languages will be maintained.

At the end of the year, at the same time that his 1997 annual report was released, the Commissioner published the conclusions of the study in a document entitled *Effects of Government Transformations on Canada’s Official Languages Program*.

Establishment of the Taskforce on Government Transformations and Official Languages

On the heels of the Commissioner’s report, the President of the Treasury Board announced the establishment of a taskforce on government transformations and the official languages. The taskforce was asked to analyse the effect of those transformations on the official languages and to come back to the President in the fall of 1998 with suggestions for improving the situation. It is made up of eight members representing the academic world, the private sector, both language groups and all regions of the country. The members’ interest in seeing to it that the rights of the official language minority communities are respected is a matter of record.



Strengthening the official languages network


Following the changes resulting from phases I and II of Program Review, a number of observers claimed that the official languages network in the institutions had been weakened. The claim was made again in the wake of the Sussex Circle study (March 1996), which was undertaken for TBS on the situation regarding the administration of official languages programs in federal departments. The study by the Centre for Management Research and Action (March 1998) confirmed the claim. TBS decided to take strong action, focusing its efforts on strengthening the official languages network and revitalizing the Official Languages Program in departments and other government agencies of which the Treasury Board is the employer.

During the year, TBS also worked on establishing a special relationship with the regional councils of senior federal officials with a view to encouraging the creation of subcommittees on official languages and enhancing the regional effect of departmental initiatives on the development of communities.

The subcommittees are a regional meeting place for consultation on both policy development and implementation. The consultations also aim to define shortcomings in the official languages situation, and demonstrate to communities the sincerity of the commitment of the institutions in their region to provide them with comparable service in both official languages. The subcommittees also serve to make managers more aware of their responsibilities under section 41.

The Pacific subcommittee, established thanks to the leadership of Revenue Canada's regional office in Vancouver, is an excellent model. During the 1997–98 fiscal year, it organized workshops on the official languages for managers in federal organizations in the region, shared training resources for communicating with the media, and made progress on the second-language issue. This subcommittee also established relations with local media, including Rogers Cable, and has access to CBC's weekly program *Micro-Midi*, which is broadcast in Yukon and British Columbia. With the help of the media of the official language minority, the network's regional office broadcasts information of public interest on federal government programs and services available in Western Canada.





All these initiatives, which tend to reinforce the sense of pride of people working on official languages issues, encourage the creation of similar subcommittees in other parts of the country, the sharing of models and tools, and the adoption of best practices already in use in certain institutions.

Next year, interdepartmental official languages subcommittees modelled partly or wholly on the Pacific subcommittee, are to be set up in Prince Edward Island, Manitoba, Saskatchewan and Alberta under the aegis of the regional federal councils in these provinces.

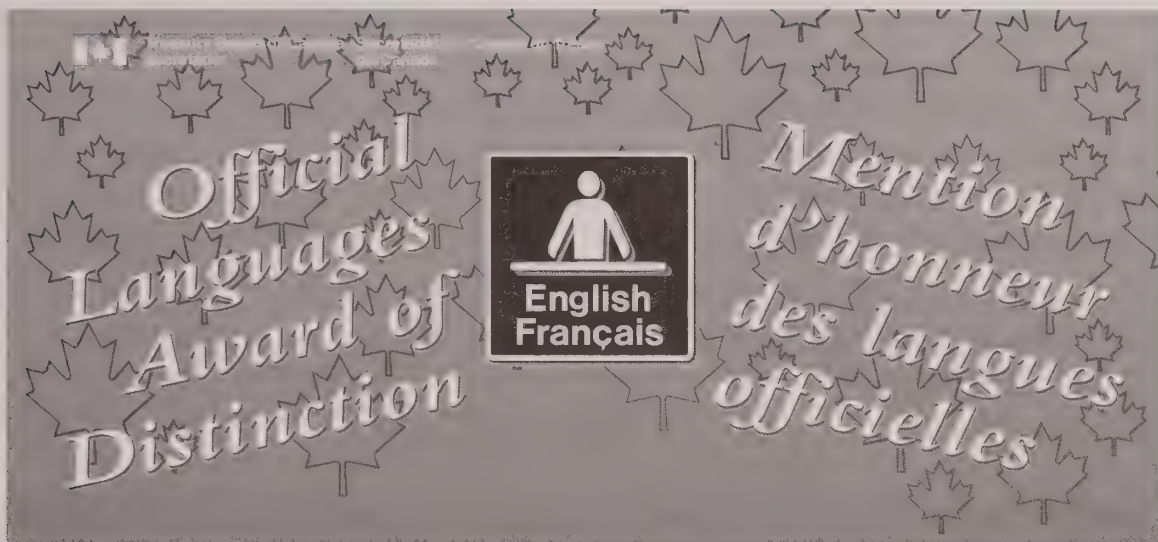
TBS staff also worked actively with organizations involved in the development of the official language minority communities. For example, it participated assiduously in the meetings of the national, provincial and territorial associations, including their annual general meetings. Through these ongoing contacts, TBS kept in touch with their concerns and made sure that the various components of the Official Languages Program continued to meet their needs.

TBS's Official Languages Award of Distinction

In 1997–98, TBS announced the creation of the *Official Languages Award of Distinction*. Starting next year, annual awards will be made to individuals or teams that have shown initiative and creativity or have adopted practices yielding tangible results. Individuals and teams that have contributed to the advancement of the Official Languages Program in their institutions, including the Canadian Forces and the Royal Canadian Mounted Police (RCMP), are eligible.

The awards will give TBS an ideal opportunity to recognize the leadership, commitment and excellence of people who have attained their objectives through, for example, active and courteous service to the public in both official languages, and to highlight commendable initiatives taken to create a work environment conducive to the use of English and French as languages of work.

Selection criteria reflect Public Service practice. They are based on best practices that have been introduced over the years as much by institutions as by TBS; in other words, practices that have contributed to the creation, at the national or regional levels, of an organizational climate conducive to the implementation of the Program.



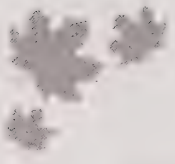
National Symposium on Canada's Official Languages

The official languages are vital for national cohesion and are also a value added for Canada in that they enhance our cultural, social and economic life and contribute to the development of official language minority communities.

Accordingly, the President of the Treasury Board asked TBS staff last year to work on giving the official languages network new impetus and raising its profile for the tenth anniversary of the new *Official Languages Act*. Planned activities are all focused on this objective and on rebuilding confidence and creating a synergy among the many players in the official languages arena.

TBS, along with the departments of Justice and Canadian Heritage, which are its partners in the project, decided to invest in a common strategic approach and organize the *National Symposium on Canada's Official Languages* during the following year. Among others, the objectives are to show how the role of official languages team builder can be better understood in Canada and to position the official languages more advantageously for the new millennium. Representatives of the private sector, the universities and the two national linguistic communities, legal specialists, international experts and personalities, and representatives of federal, provincial and municipal governments will share their experiences.






The main theme of the Symposium is 'Official Languages: Passport to the XXIst Century'. The panels and workshops will be organized according to three fields of interest: legal issues (Department of Justice Canada), promotion (Department of Canadian Heritage), and service to the public/language of work (TBS). The fields have been chosen and structured because of their potential to radiate a new vision of Canada's linguistic situation for the new millennium.

TBS's official languages Web site, which is a source of up-to-date information on the Official Languages Program, will provide information on the Symposium and, after the event, on the highlights.

www.tbs-sct.gc.ca/ollo




National
Symposium

on Canada's
Official Languages

**Official Languages:
Passport to the XXIst Century**

September 16-18, 1998
Ottawa Congress Centre



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Canada



CHAPTER 2

TREASURY BOARD ACTIVITIES IN SUPPORT OF ITS ROLE

Prospective

One of the Treasury Board's functions is to ensure that institutions meet their obligations in respect of the official languages. It remained very active in its role as leader and facilitator of the Official Languages Program. It relied on its Secretariat, and particularly the OLD, in carrying out its responsibilities.

Three-year review

In terms of support for the management board role, the evolution of the official languages comprises the following three main aspects:

- The 'official languages' functions as such have been incorporated into human resources management, both in the institutions subject to the *Act* and at TBS, in the wake of the last phase of reorganization and downsizing. It accurately reflects the organizational model adopted by institutions. The trend was confirmed in 1997-98 as organizations moved ahead with the single-window concept and endeavoured to build on the close relations between the Official Languages Program and human resources.
- Gradual abandonment of the 'command' system of official languages memoranda of understanding with departments and agencies. It has been replaced with a more flexible, more strategic system of annual reports focused on success in achieving the results committed to by institutions. Accordingly, the resources of the OLD (TBS) staff are now focused on results rather than just monitoring operations and processing individual requests for approval.
- A products and liaison group has been established within the OLD (TBS) to educate and sensitize institutions on official languages issues by maintaining a tangible presence in the diverse regions of the country and, particularly, in dealing with managers of regional offices and official languages minority communities. It also acts as an intermediary between the communities and the institutions.





Development of the Official Languages Program

The Official Languages Program continues to develop as an integral part of the overall culture and operations of the institutions subject to the *Act*. Acting as a catalyst, TBS (OLD) sees to it that this evolution is given practical expression by applying certain measures, such as:

- More effectively promoting centres of excellence in official languages for institutions; the centres would act as beacons and help to accelerate the achievement of expected results.
- Logically and coherently integrating new parameters emerging, for example, in regions designated bilingual for the purposes of language of work, where executives are faced with new language requirements.
- Developing a special relationship between TBS (OLD) and the departmental responsibility centres (senior managers), who will act as official languages champions within their institutions, focusing on maintaining and improving quality of service to the public in both official languages and on the use of both official languages by employees.
- Playing an active role in evaluating departments' and agencies' strategic plans, particularly by enhancing the positive effect of their initiatives on institutional bilingualism, supporting the development of official language minority communities, and contributing to national cohesion.

Functions and organization chart of the TBS Official Languages Division

With the support and experience of human resources experts, the OLD (TBS) is in a better position to focus on the general direction and strategic management of the Program while still assisting institutions in implementing the provisions of the *Act* effectively. The reorganization of the OLD (TBS) is based on three main developmental objectives:

- Centre the Official Languages Program on quality of service to the public.
- Increase institutional bilingualism and raise the profile of the Official Languages Program.
- Contribute to the attainment of the government's objective of national cohesion by supporting the development of the official language minority communities in accordance with section 41 of the *Act*, Part VII.




In this context, OLD staff are using a strategic, client-driven approach to develop an organizational component that is focused both inside the Public Service and outside. It is ensuring that members of the official languages network are better prepared to take action on the government's major policies and on such measures as reorganization and alternative modes of program and service delivery. This integrative approach is also designed to promote training, development and consultation efforts in the NCR and the regions.

The OLD's function is to interpret legislation and policy, develop and communicate policies, analyses and reviews, monitor implementation of the Official Languages Program in departments, agencies and Crown corporations, and provide liaison with official language minority communities, federal employees and other levels of government.

Within this context, three groups have been established within the OLD:

1. The **Policy Group** is responsible for designing, developing, interpreting and formulating policy, co-ordinating parliamentary activities and management information systems, recentring the Official Languages Program by clarifying short- and medium-term objectives, preparing the President's annual report on official languages, and managing certain projects, for example, the secretariat of the Taskforce on Government Transformations and the Official Languages.
2. The **Programs Group** is responsible, in the present context of the function of modern comptrollership, for renewing the ongoing relations between TBS and the 157 institutions subject to the *Act* (i.e. by analyzing official languages reports and action plans), developing and communicating TBS's role in implementing section 41, and strengthening the official languages network. Division of work among the portfolio managers, who are involved in the multidisciplinary consultation teams in TBS's programs sectors, reflects an approach based on major sectors (economic, social and cultural, government operations). This is the normal *modus operandi* of TBS in its role as a central agency. This group performs the same functions with respect to employment equity.
3. The **Products and Liaison Group** is responsible for liaising with federal managers in the regions and organizations representing official language minority communities with a view to pinpointing their need for services in their official language, assessing compliance with the *Act* in light of institutions' plans for service delivery, promoting the quality of communications between institutions and the Canadian public,





providing information on the official languages (workshops, orientation courses, publications and Web sites), and raising the profile of the Program through such initiatives as the *National Symposium on Canada's Official Languages*.

In 1997–98, the OLD had 34 full-time equivalents (including four paid for by the Employment Equity Division) to support the Treasury Board in carrying out its official languages mandate. TBS allotted \$3.2 million to the general direction and co-ordination of the Program in institutions subject to the *Act*. Its main activities during the year are described below.

Auditing and monitoring

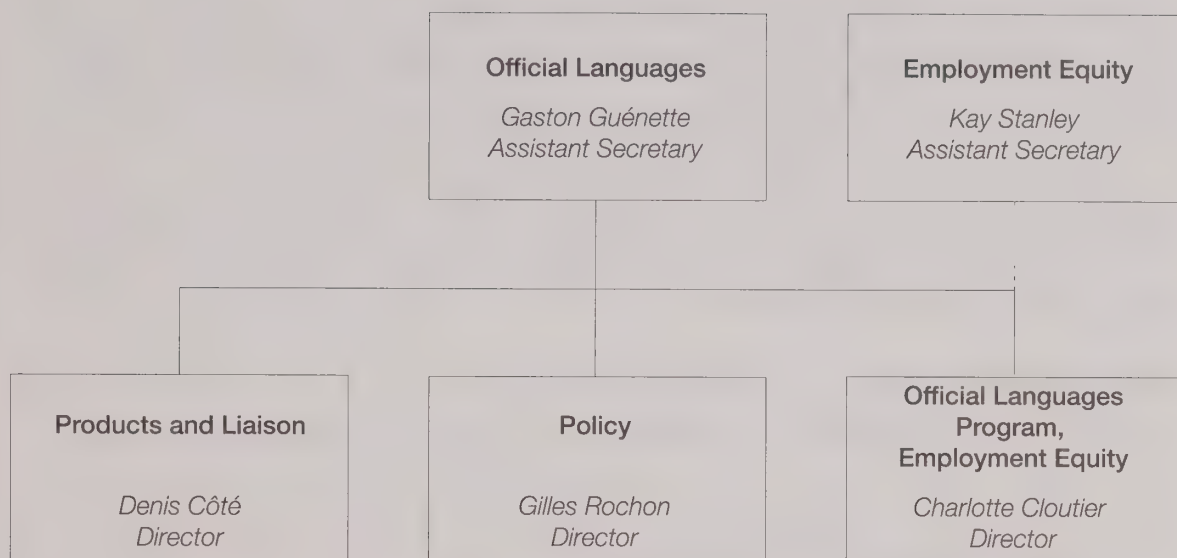
Under Part VIII of the *Official Languages Act*, the Treasury Board plays a broad co-ordination and management role while departments and agencies are responsible for operations and implementation. In accordance with TBS's comptrollership function, departments must be familiar with standards and then ensure that they are applied by the management level closest to the client.

Over the last three years, the government has been managing a staff downsizing process, which has led institutions to reorganize service delivery, particularly in the regions. Currently, there are 3,474 federal offices and service points in Canada (29 per cent of the total) that are required to provide services in both official languages.

Auditing and monitoring are essential for TBS to learn what is happening in the field regarding availability of services in both official languages in designated bilingual offices and to be able to take corrective action.

Real and lasting compliance in this respect at all organizational levels and across the country in institutions subject to the *Act* indicates that employees are familiar with and have adopted the values enshrined in the *Act* and can, therefore, show a real commitment to ensure that those values are respected. In this context, a broad range of activities has to be designed, set up and carried out in order for us to obtain an accurate picture of the situation and be able to talk about it knowledgeably.

The Treasury Board's monitoring activities within its accountability framework include TBS regional assessments in offices and at service points required to serve the public in both official languages fiscal and internal audits conducted by the institutions themselves.

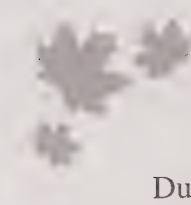


- Information gathering, liaison and consultation with official language minority associations and regional managers both inside and outside the Public Service
- Information and training on service to the public, language of work, equitable participation and management of the Program
- Compliance assessments and special studies
- Design of promotional tools and organization of special events e.g. the *National Symposium on Canada's Official Languages*

- Development and interpretation of the *Official Languages Act* and related regulations and policies
- Support for the President's parliamentary activities (OL)
- Responsibility for management information systems (OL)
- Design and preparation of the President's annual report
- Secretariat to Taskforce on Government Transformations and OL

- Promotion of the Official Languages Program to the 157 departments and Crown corporations
- Analysis of OL reports and action plans
- Assistance and advice to federal institutions, including animation of OL champions
- Co-operation with TBS multidisciplinary teams on OL and section 41
- Co-ordination of TBS activities under section 41

Note: This group performs the same functions with respect to employment equity.



During the fiscal year, TBS received 10 internal audit reports focusing entirely or in part on the official languages. One report was devoted exclusively to service to the public, three concerned language of work, two were comprehensive audits, and two others examined more than one component of the Official Languages Program.

Language of work and language of service to the public require special attention. They are part and parcel of employees' sense of belonging to their organization and to the federal Public Service as a whole.

Service to the public

During the year, TBS conducted the following audits on service to the public:

- 1) A special *Canadian Facts* study, carried out by telephone in all designated bilingual offices of institutions required to provide bilingual service to Canadians, on active offer and service in both official languages.
- 2) An assessment of the degree to which specific departments and agencies were meeting their obligation to serve the public in both official languages. Audits were conducted in eight Census Metropolitan Areas. Audits of service to the public have been conducted in 21 Census Metropolitan Areas since this activity started in 1995.
- 3) An audit of official languages and information technologies to assess the degree to which specific institutions were meeting their obligations under the *Act* in this respect.
- 4) An analysis of the progress made from 1994 to 1997 by 25 federal departments and agencies in meeting the requirements of the *Act*.

Overall, the reports highlighted certain shortcomings, such as the insufficiency and lack of clarity of communications on official languages, the misunderstanding of the concepts of 'active offer of service' and 'service of comparable quality in both official languages', the variation in the provision of service from one office or institution to the next, the lack of accountability of front-line managers, and the lack of integration of official languages into routine activities. TBS is making sure that the necessary action has been taken in these instances.

Other TBS audit activities were as follows:

- Letters from the President of the Treasury Board (May 1997) and the Secretary (August 1997) reminding their counterparts of the importance of being watchful and attentive in ensuring that the principles of institutional bilingualism are being respected and that the Official Languages Program is being implemented appropriately.




- Letters (December 1997 and February 1998) from the Secretary of the Treasury Board to his counterparts about the availability of service to the public in the official language of the minority at designated bilingual offices.
- Reminder by the President of the Treasury Board (December 9, 1997) before the Joint Standing Committee on Official Languages that he intends to ensure personally that institutions subject to the *Act* meet their obligations regarding institutional bilingualism and, specifically, continue to provide service to the public in the language of the minority.
- Letter (March 1998) from the Secretary of the Treasury Board to his counterparts concerning such subjects as the submission of remedial plans by institutions to ensure bilingual services of equal quality.
- Invitation to official languages ‘champions’ (responsibility centres) to remind institutions of their obligation to provide service to the public in both official languages.
- Continuation of regional assessments in over 150 offices and service points required to serve the public in both official languages.
- Continuation of workshops on service to the public in all regions of Canada and visits to offices required to serve the public in both official languages with a view to intensifying efforts to inform managers and their staff about their responsibilities.
- Continuation of workshops on language of work to remind managers of their responsibility to create and maintain a work environment genuinely conducive to the use of both official languages.
- Distribution of a new poster on the availability of service in order to remind managers of their obligations and encourage employees to continue providing service to the public actively and equitably in both official languages. Distribution of the poster was also designed to raise the profile of institutional bilingualism.
- Invitation to senior managers and staff at national headquarters and in the regions to visit the TBS Web site on the official languages for the latest policies and publications.

Language of work

The 1996–97 annual report of the President of the Treasury Board showed the preliminary results from the first phase of the satisfaction survey on language of work conducted in institutions subject to the *Act* in New Brunswick. The final report of the survey is now available on the Internet. The survey questionnaire was sent to the





10,000 employees in the province, and 6,000 of them, or 56 per cent, responded. The survey was designed to determine, among other things, whether employees had been informed of their language-of-work rights, whether their work environment was conducive to the effective use of both official languages, and whether federal institutions in New Brunswick were meeting their obligations.

The first-phase data show that 88 per cent of respondents (92 per cent of Anglophones and 79 per cent of Francophones) were satisfied with the opportunity they had to work in the official language of their choice. Of the Francophone respondents, 15 per cent would prefer to be able to use French in communications. Areas for improvement, according to the 1996 study, are the use of French in staff meetings, the availability of training in French, and in-house services and computer programs in French.

In their annual reports, institutions must describe the efforts they have made to rectify all shortcomings in the language of work situation in their New Brunswick offices. The survey was also launched in Northern Ontario in early 1998. The 1998–99 report will present the overall findings of this second phase.

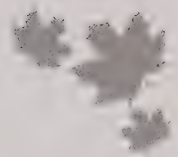
Equitable participation

The participation rate of English- and French-speaking Canadians remains stable and acceptable, reflecting to a reasonable degree the presence of the two language groups in Canada. The latest census figures confirm that Francophones account for 24.6 per cent of the population and Anglophones 73.8 per cent.

The proportion of Anglophones in the federal Public Service in Quebec remains low (5.3 per cent). However, the figure is higher (13 per cent) if all institutions subject to the Act are considered, including Crown corporations and other agencies.

TBS continued to remind institutions that they are required to provide equal opportunities for employment and advancement to members of both linguistic communities, particularly by organizing employee information sessions.

In meetings over the years, TBS staff have highlighted the need to use the minority language media to ensure that Anglophones in Quebec are better informed about employment opportunities in the federal Public Service. Managers have been encouraged to contact representatives of Anglophone associations in Quebec concerning the services provided by their institutions and, where appropriate, to solicit their co-operation in informing their members of employment opportunities and recruitment activities.



With the support of TBS and other central agencies, the regional office of the Public Service Commission of Canada in Montreal launched an initiative that went beyond routine data gathering and analysis. Entitled *Participation of Anglophones in the Federal Public Service in Quebec*, this strategic study examines the main reasons why Anglophones are underrepresented in the federal Public Service in Quebec — the only province where this is the case — and attempts to pinpoint the barriers to recruitment. TBS has been closely following the progress of this study, the final report of which was not ready on March 31, 1998.

Information

Both the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* and the *Official Languages Act* stipulate that federal institutions across the country are required to serve the public in both official languages, in accordance with certain provisions. It is up to these institutions to take the necessary steps to fulfil this obligation. They have not only a legal obligation but also a responsibility to do so, and should be proud to serve Canadians well. The Treasury Board recognizes its responsibility under the *Act* to inform members of the public and the staff of institutions about the government's language policy.


Nothing of lasting value can be achieved until employees at all organizational levels, both at national headquarters and in the regions, are properly informed of the requirements of the *Official Languages Act* and the *Official Languages (Communications With and Services to the Public) Regulations* and are made aware of the issues and values at stake so that they can take ownership of them. Whether the subject is service to the public or language of work, senior and middle managers and the staff who serve the public need practical, straightforward information so that they can become more familiar with all aspects of the official languages requirements. They must be made fully aware of these requirements and be committed to meeting them.

Workshops on service to the public

As part of its mandate, the OLD continued to offer a series of half-day workshops in 1997–98 on the various aspects of delivering services in federal government offices required to provide service to the public in both official languages.

Employees were trained to actively offer service in both official languages, both in person and by telephone (section 28 of the *Act*), as an integral part of service to the public. Under section 28, institutions must ensure that offices required to provide service in both official languages can inform members of the public, particularly by





communicating directly with them or through signage, notices or documentation on services, that those services are available in the official language of their choice.

The workshops were designed to meet the specific needs of regional offices and were run in Quebec (Montreal, Gaspé and Sherbrooke), New Brunswick (Moncton, Bathurst, Fredericton, Edmundston and Saint John), and British Columbia (Vancouver). Naturally, they were also intended to remind employees whose job it is to greet clients of the importance of the availability of services in both official languages.

As well as going over the provisions in the *Act* relating to service to the public and active offer of service, the workshop leaders endeavoured to give staff a better understanding of how the provisions relate to the operations of a federal office that deals with a large number of clients every day. It is important for employees to grasp the principle underlying the active offer, which is to make it clear to clients that they can use the official language of their choice in communicating with the office.

The active offer of service in both official languages includes a range of measures that institutions must take to indicate clearly to members of the public that they can receive service in either official language. A positive environment and a spirit of openness are necessary so that people feel comfortable using their first language when talking to a public servant in any federal office required to provide service in both official languages under Treasury Board regulations.

Putting up a welcome sign or poster inviting clients to talk to staff in either official language meets the requirements of the *Act* only in part. Employees have a responsibility to make an active offer of service; their conduct plus the surrounding environment combine to constitute an active offer of service.

It is very important for employees whose job it is to greet clients to be fully aware of their organizations' responsibilities and to have all the information they need to fulfil those responsibilities — especially the practical tools TBS has made available to institutions. During the year, TBS gave information sessions in a number of offices, particularly in Prince Edward Island and Quebec, to help staff in this regard.

TBS and the institutions are pursuing an ongoing dialogue concerning the principles of active offer of service and the level of effectiveness of service delivery, and how both can be applied as effectively as possible.



The principle of active offer as a means of integrating the official languages more effectively into day-to-day operations in offices across the country occasionally raises questions. Institutions are concerned about such issues as balancing active offer and availability of service.

To promote an active offer and fulfil its leadership role on the issue of service to the public, TBS developed a number of audiovisual and print materials (*Bonjour/Good Morning, Getting on Board, A Knack for Service*). At the end of the fiscal year, it introduced a new poster on the availability of service in both official languages and is distributing it at its workshops. These materials focus on four aspects of service to the public where shortcomings are generally reported: presence of the symbol, active offer of service, service by telephone and service in person.

Next year TBS plans to give a new series of regional workshops on service to the public.

Poster on availability of service in both official languages

TBS's latest initiative on the active offer front was the production of a new poster (*Serving you in both official languages – À votre service dans les deux langues officielles*). It was unveiled by the President of the Treasury Board on March 16, 1998, during the *Semaine nationale de la francophonie*. By informing clients of the availability of service in both official languages, the poster will help to promote the active offer of service and raise the profile of institutional bilingualism.

The President stated at the unveiling ceremony that the prime obligation of institutions in delivering government services was to ensure that members of official-language minority communities feel at home when they enter a bilingual federal government office anywhere in the country. He invited Canadians to avail themselves of these services in the language of their choice.

Over 3,000 posters were sent out, accompanied by a letter to the manager of each office or service point required to inform the public that services are available in both official languages. It is the responsibility of each office and service point to use the poster with other measures to ensure the active offer of service in both official languages.





Workshops on language of work

It is important to fully inform employees of their rights concerning language of work, and it is equally important to remind managers of their obligation to create and maintain a work environment that is genuinely conducive to the effective use of both official languages (training and development, language or languages of meetings, etc.) in the NCR and regions designated bilingual for the purposes of language of work.

As well as remaining informed, managers must demonstrate strong leadership and commitment on this issue. TBS, with the support of the regional councils of senior federal officials in particular, is therefore insisting more and more that managers with decision-making authority attend the workshops. They can then make the management decisions required to create and maintain an environment conducive to work in both official languages in the regions designated bilingual for the purposes of language of work.

In this context, TBS organized a new series of 10 training workshops in June 1997. They focused on a variety of implementation issues and were held in all regions designated bilingual for language of work purposes in Quebec and throughout New Brunswick, the whole of which is a designated bilingual region for the purposes of language of work.



In light of the new policy on language requirements for executives, TBS has been working in co-operation with the regional federal councils on a new series of workshops in regions designated bilingual for the purposes of language of work. It is planned to give the workshops to successful candidates of the La Relève program.

Orientation courses on official languages

In 1997–98, TBS gave National Defence staff a three-day pilot orientation course on official languages. It gave them an overview of the Program and the progress of the official languages in institutions subject to the *Act*.

In response to a request from the official languages subcommittee of the Pacific regional federal council, TBS developed a course on delivering services to the public with a focus on the language rights of members of the public and employees, and institutions' obligations with respect to each component of the Official Languages Program. The course was given in co-operation with Training and Development Canada and took the form of four intensive one-day sessions. It received a high satisfaction rating from about 100 participants working in federal institutions in British Columbia.

Blue pages in Canadian telephone directories

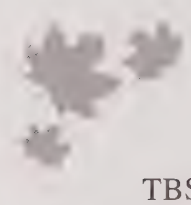
During the year, TBS finalized a proposal for the blue pictogram indicating service to the public in both official languages to appear in the blue pages of telephone directories across Canada. It would appear with an explanatory note alongside the numbers of offices of institutions subject to the *Act* that are required to provide service in both official languages.

The TBS's proposal calls for departments to ensure that, when they update their listings, the numbers in the blue pages match those in the Burolis electronic directory. Burolis includes all locations where service to the public must be offered and provided in both official languages. Project approval is expected next year.

Support, consultation and co-operation

TBS has everything to gain from learning managers' views on service to the public, language of work, equitable participation, language training, the bilingualism bonus, translation and support for official-language minority communities. Feedback on TBS's work with institutions is a key component in the implementation of the Official Languages Program.





TBS must work with institutions to identify priorities and initiate consultations with managers on the best way of implementing specific official languages measures. This enables TBS to regularly take the pulse of institutions on official languages matters and identify broad trends. The concerns and ideas expressed provide additional food for thought and give TBS a new perspective on its official languages activities.

TBS established an official languages consultation and communication mechanism between the central agencies and departments on issues relating to the general direction and implementation of the Official Languages Program in institutions. The following three committees met regularly in 1997–98:

- the Deputy Ministers Committee on Official Languages, comprised of TBS, the Department of Justice Canada (chair), the Department of Canadian Heritage, the Privy Council Office, Intergovernmental Affairs, the Department of Foreign Affairs and International Trade, the Canadian International Development Agency, the Public Service Commission of Canada and the Canada Information Office;
- the Departments and Agencies Advisory Committee on Official Languages, comprising representatives of institutions for which the Treasury Board is the employer and organizations with separate employer status. It is chaired by the Treasury Board;
- the Crown Corporations and Agencies Advisory Committee on Official Languages, comprising representatives of organizations subject to the *Act* other than those for which the Treasury Board (chair) is the employer and those that have separate employer status.

The committees looked at the major issues, such as TBS's invitation to institutions to appoint official language 'champions' (responsibility centres), the new language requirements for executives, information technologies and availability of service to the public. Regular meetings were also held between TBS and the Commissioner of Official Languages.

Given the changing role of government and the modernization of federal programs and services to meet Canadians' needs more effectively, TBS also focused on existing partnership projects. It is committed to ensuring that official languages issues are taken into consideration at the outset of the process to set up new entities.



CHAPTER 3

THE SITUATION IN FEDERAL INSTITUTIONS SUBJECT TO THE *OFFICIAL LANGUAGES ACT*

This chapter presents an overview of the official languages situation in all institutions under the Treasury Board's mandate. It examines the three components of the Program (service to the public, language of work and equitable participation) as well as support measures and Program management.

Overview


As indicated by the observations under each of the headings below, implementation of the Official Languages Program in institutions subject to the *Act* remains satisfactory on the whole and some progress should be noted. Problems remain in some areas, notably with regard to active offer of service to the public in both official languages and the availability of service in some offices, internal communications with employees, and public information. TBS is aware of these difficulties and is continuing to work with the institutions concerned to resolve them.

Measures to streamline and redirect government activities under phases I and II of Program Review as well as spending cuts and staff reductions have had no adverse effects on the Program with respect to the percentage of bilingual positions (tables 1 and 3), participation (tables 12 and 13), or the pool of bilingual employees (Table 2).

As Table 2 shows, not only did the pool of bilingual employees in the Public Service remain stable, but the vast majority of bilingual employees (nearly 90 per cent) had either superior or intermediate proficiency in their second language. The pool of bilingual employees in the Public Service has remained relatively stable: as of March 31, 1998, the pool exceeded the number of existing bilingual positions by 12 per cent.

However, 7 per cent of the incumbents of bilingual positions still do not meet the language requirements of their positions (Table 4). In these circumstances, it remains the responsibility of federal institutions to take the necessary measures to meet their official language obligations.





For a number of years, the language requirements of bilingual positions have been rising slowly but steadily. A closer examination of each of the three components of the Program reveals that, on the whole, institutions are meeting their obligations. The tables on bilingual positions show that the infrastructure is in place. For example, a high proportion of incumbents of bilingual positions allocated to service to the public and internal services meet the language requirements concerned (tables 6 and 8). The situation in federal offices and points of service required to serve the members of the public in the official language of their choice has remained stable.


With regard to language of work, points to be noted include the positive effect of initiatives launched by institutions subject to the *Act* throughout the fiscal year and the usefulness of the tools available to government departments, agencies and Crown corporations to help them fulfil their obligations more successfully. Special mention should be made of the high percentage (88 per cent) of EX and non-EX supervisors meeting the linguistic profile of their bilingual positions.

The new policy on language requirements for executives has strengthened other formal instruments created to promote an environment that favours the use of both official languages. Less formal mechanisms include handbooks with practical suggestions on how to implement these requirements.

As of March 31, 1998, the national participation rate of French-speaking federal public servants was stable at 29 per cent. The participation of English-speaking federal public servants in Quebec remained low at 5.3 per cent. The same is not true, however, in Crown corporations, the Canadian Forces, agencies for which the Treasury Board is not the employer, the RCMP and other organizations subject to the *Act*, where the overall Anglophone participation rate in Quebec is 13 per cent. With the exception of Quebec, where English-speakers are underrepresented, regional participation rates are representative.

Analysis of progress made by 25 federal departments and agencies towards full compliance with Canada's *Official Languages Act* from 1994 to 1997

TBS commissioned a study to analyse the progress made by a representative sample of institutions regarding their commitment to and compliance with parts IV, V and VI of the *Act*. The study covered a four-year period (1994–1997) during which the 25 target institutions went through a major reorganization of their workforce (generally a downsizing). It presents an overview of each institution with regard to



changes in the proportion of bilingual positions overall and the language proficiency of the incumbents. TBS can use the individual profiles of the institutions to evaluate progress in the wake of federal Public Service restructuring.

One conclusion emerges: in the majority of institutions that experienced major staff reductions, there was an increase in the proportion of bilingual positions. It cannot be concluded that there was growth, however, since the databases for 1997 and 1994 are clearly not the same. On the other hand, it will be interesting to monitor the trend over the medium and long terms, since TBS will then be able to rely on stable workforce data.

Service to the public

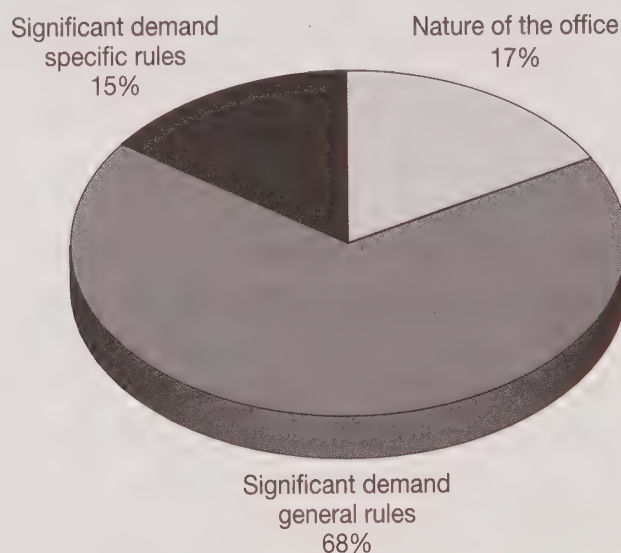
The *Act* stipulates that members of the public are entitled to communicate with and receive services from institutions that are subject to the *Act* in the official language of their choice, whether dealing with head offices or headquarters or with offices and points of service in the NCR that provide services to the public. With respect to other offices and points of service, the *Official Languages (Communications With and Services to the Public) Regulations* set out the circumstances in which use of both official languages is required due to significant demand or to the nature of the office or point of service.

Figure 1 shows the percentage breakdown of federal offices required to provide services in both official languages by type of applicable rule as of March 31, 1998.



Figure 1

Distribution¹ of bilingual federal offices and service points in Canada by type of regulation as of March 31, 1998

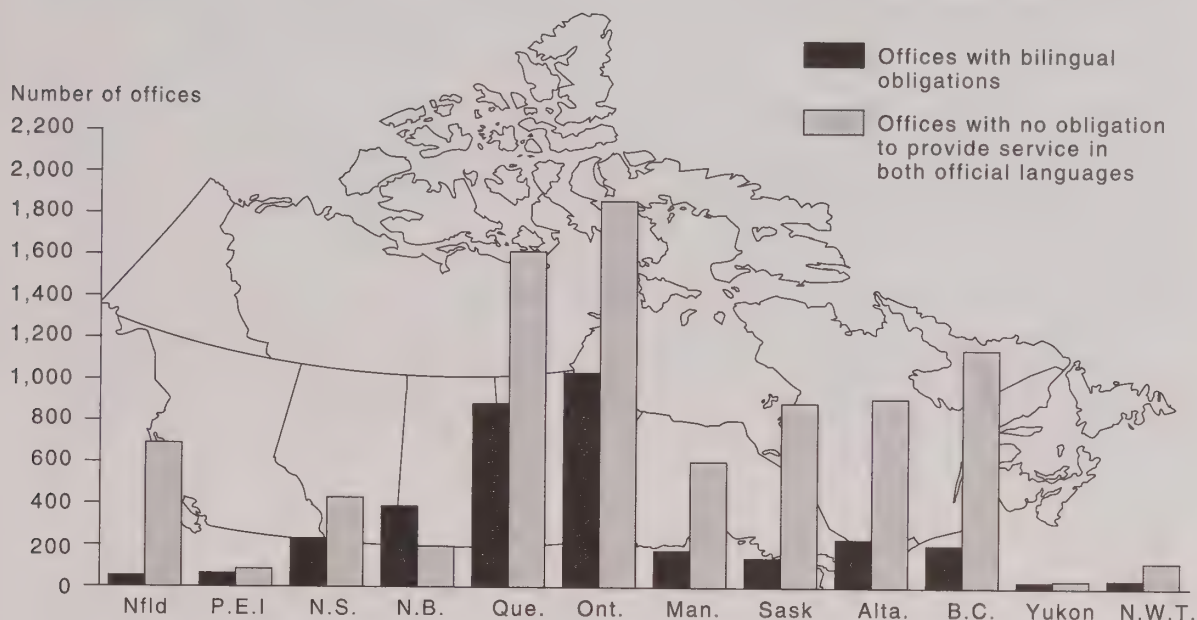


¹ As a proportion of all bilingual offices in Canada subject to the Official Languages Regulations.

Figure 2 illustrates the breakdown of offices and points of service in the provinces and territories and the number of those required to provide services in both official languages. As of March 31, 1998, 29 per cent of the 12,066 offices and points of service in Canada were required to provide bilingual services to the public.

Figure 2

Breakdown of federal offices and service points in Canada



Progress report

The progress achieved so far in service to the public, especially in offices required to provide service by telephone, is also reflected in the greater capacity of institutions to provide their services to the public in both official languages. Results of the *Canadian Facts* survey of March 1998 on active offer of service and service by telephone in both official languages across the country are encouraging. The study concludes that when a member of the public makes a request for service in the minority official language (English in Quebec, French outside Quebec), the first person to whom he or she speaks is able to reply in that language slightly more than seven times out of ten. Although not all institutions are able to provide service in the selected language on first contact, calls are often transferred to a bilingual employee who is capable of doing so. Nationally, nearly nine out of ten offices can provide services in the minority official language.



The capacity of institutions to provide service to the public in both official languages, measured by the number of bilingual positions providing service to the public, decreased slightly in absolute terms but increased by 1 per cent in 1997–1998 (Table 6). This fact is particularly significant given that the Public Service workforce decreased by 3.7 per cent during the same period. Budget cutbacks have, therefore, had no negative effect on the capacity of institutions to deliver bilingual services to the public.

Twenty-three per cent of bilingual positions allocated to service to the public require superior proficiency in the other official language (Table 7). In fact, almost all bilingual positions assigned to service to the public (97 per cent) require superior or intermediate proficiency in the second language.

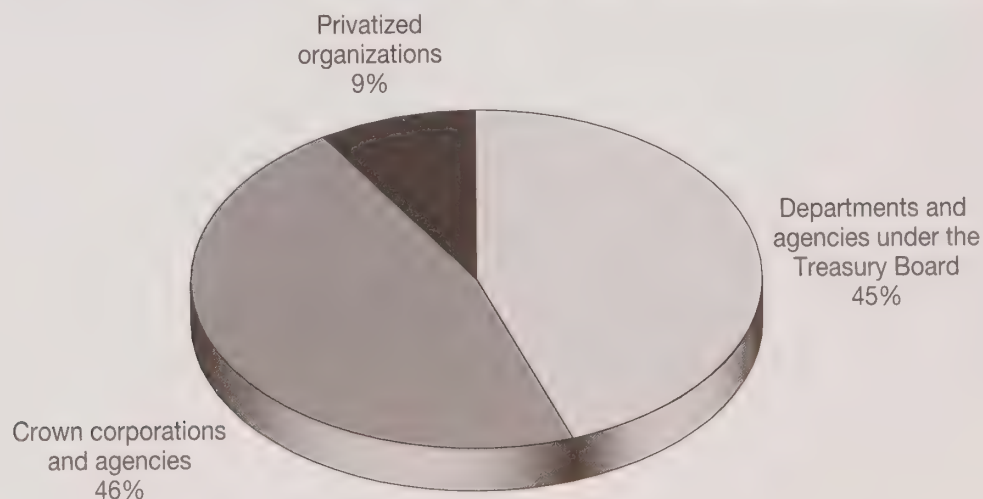
With regard to Crown corporations and other privatized organizations subject to the *Act*, capacity is not necessarily measured in terms of bilingual positions. Generally speaking, these organizations have not adopted a position-based system. In these instances, TBS measures capacity on the basis of the number of bilingual employees at a given point of service.

The universe of official languages

Figure 3 shows the totality of institutions subject to the *Official Languages Act* for which the Treasury Board has the responsibility of ensuring that they are carrying out their obligations in the matter of official languages.

Figure 3

Institutions subject to the Act





Audit of availability of services to the public in the minority official language in designated bilingual offices

In 1996, the Commissioner undertook a national institutional follow-up study of the federal offices required to provide service to the public in English and French. This study was even more extensive than the one done in 1994 on the availability of service to the public in a number of bilingual offices.

It produced results that differ from both the Commissioner's 1994 study and those reported by TBS based on data provided by institutions for the President's 1996–97 annual report. It was, therefore, important to determine the extent to which the discrepancies between the two studies, over the same period were real and attributable to a deterioration in the quality of service in both official languages.


Since reliable data on active offer and service to the public in both official languages are needed, the availability of service by telephone was addressed first. TBS retained the services of a nationally recognized polling firm, *Canadian Facts*, to conduct the special study.

Special study on active offer and service by telephone in both official languages

As part of its responsibilities under Part VIII of the *Act*, TBS conducted a special study in March 1998 in all designated offices of institutions required to provide bilingual services to the public in Canada. Its purpose was to examine the status of active offer and the availability of services in French and English during telephone communications with the public.

Specifically, TBS wanted to determine the availability of service in English to the English-speaking population of Quebec and French service to French-speaking Canadians in other parts of the country. As part of their duties, employees of designated bilingual offices who are in contact with the public are required to actively offer service in both official languages, wherever their offices are located.

The *Canadian Facts* survey was conducted in the 10 provinces, two territories and the NCR. Based on the Burolis database from December 1997, TBS identified a total of 2,761 bilingual offices offering a telephone number that the public could call. This list excluded Canada Post Corporation outlets and franchises, which were not listed in the Burolis directory at the time of the survey.



A specially designed interview method was used to take into account the specific situations of the institutions being evaluated. A total of 1,917 telephone interviews, each lasting a maximum of 15 minutes, were conducted in February and March 1998.

The NCR, Quebec and New Brunswick came out on top in terms of the bilingualism of federal employees. The results for Newfoundland, Saskatchewan and the Northwest Territories were below average. Among the major institutions that performed the best are the Farm Credit Corporation and the Business Development Bank of Canada, which provided the required bilingual services in almost all instances. The Canadian Security Intelligence Service responded perfectly in both official languages wherever it was required to do so.

Overall, the results of the Canadian Facts survey are encouraging, despite variations from region to region and institution to institution. They support indications that the Canadian government is on the right track to achieving its objectives for active offer of service to the public and service by telephone in both official languages.

Nationally, services by telephone in the official language chosen by clients of designated offices usually comply with government policy. Other service components are also found to be good, such as the quality of public servants' language (good or very good in 89 per cent of instances), waiting time (reasonable in 97 per cent of instances) and courtesy (98 per cent of workers deemed polite or very polite).

The survey shows that offices required to provide service by telephone in both official languages generally meet their obligations, although active offer of service is all too often lacking. Department and agency heads, who are accountable to Treasury Board in this matter, must expressly undertake to meet this requirement.

The results of the study, which will serve as a basis for other TBS monitoring activities, have been sent to institutions, and a summary has been made available on the official languages Web site of TBS. Institutions with offices that were found to have shortcomings must report on the status of action taken in their annual report to TBS. They have been asked to put in place, over a reasonable period of time, the measures required to redress the situation in their offices and renew their commitment to deliver services to the Canadian public in both official languages.



At the end of the year, TBS also devised an action plan for designated bilingual offices and points of service. This plan will enable TBS to properly carry out its mandate and address the Commissioner's concerns. It places special emphasis on monitoring the enforcement of its policies in each office where shortcomings were found and on the accountability of the deputy ministers of the institutions concerned.

In addition to corrective measures for each office, the plan provides for specific TBS activities to strengthen its role and leadership so that it can maintain equitable, active quality service in both official languages, wherever it is required to do so.

TBS takes the necessary measures, as far as available resources allow, to cover the offices and points of service that the Commissioner has not yet visited. Beginning in the fall of 1998, for example, it will organize a series of workshops for managers in various regions across the country on service to the public.

TBS is steadfast in its concern to ensure that institutions subject to the *Act* fully meet their responsibilities regarding the availability of services to the public in both official languages.

Audits of Census Metropolitan Areas

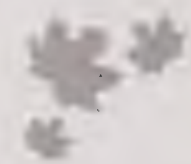
The objectives of audits of Census Metropolitan Areas (CMAs) are based on Part IV of the *Act*, which describes the obligations of institutions subject to the *Act* and third parties serving the public on their behalf. These field audits are designed to determine, in particular, the extent to which institutions with offices located in CMAs fulfil their obligation to serve the public in the language of its choice and to check whether they have the work instruments to help them achieve this objective.

The Secretariat published the results of the first phase of an audit of service to the public conducted in 1995–96 in the Toronto and Halifax CMAs. This audit shed light on a number of shortcomings that the institutions concerned corrected through their action plans.

In the second phase of the audit for the year under review, TBS examined service to the public in 11 other CMAs in Ontario and Western Canada: Hamilton; Oshawa-Bowmanville; St. Catharines-Niagara; Windsor; Sudbury; London; Victoria; Vancouver; Calgary; Saskatoon and Winnipeg.

Throughout the year, TBS continued to assess the degree to which certain departments and agencies met their obligation to serve the public in both official languages. This audit was conducted in eight CMAs: Quebec; Montreal; Chicoutimi-Jonquière;





Trois-Rivières; Sherbrooke; St. John's, Newfoundland; Saint John, New Brunswick; and Regina.

According to the results, services are available in almost all of the offices visited in certain CMAs (Sudbury, St. Catharines and Hamilton, for example) but much less so in others (Oshawa, Windsor and Victoria). It should be noted, however, that some of the audits were conducted in 1995–96 and that corrective measures have since been taken in response to follow-up audits in these same CMAs.

Based on the findings of the three phases of the audit, the situation varies from region to region and office to office. Managers, who do not always have a well-defined monitoring method, assume that the lack of complaints in their respective sectors means that service is always provided in the language the client prefers. Some offices perform well while others have difficulty in meeting their obligations effectively.

In Quebec, for example, preliminary results show that the active offer of service by telephone and in person is not always made, particularly because of the time it takes to answer in both official languages. This situation can frustrate clients.

After visiting each office (presence of the symbol, provision of bilingual services or adequate bilingual capacity, active offer by telephone and in person), auditors inform managers of the shortcomings they observed. Generally speaking, the audits show that the offices of the institutions visited have the bilingual capacity and the work instruments necessary to provide services of equal quality.

Over the last three fiscal years, 21 CMAs have been audited for the availability of key services to the public. Institutions are required to continue reporting their responses to the recommendations in their annual reports to the Secretariat until their performance is deemed satisfactory. However, since these audits were conducted over the last three years, while changes resulting from phases I and II of Program Review were taking place, some offices were closed and others merged.

Results of the audits, by office, were sent to institutions. Final reports then gradually made their way to the TBS Web site (*Official languages audit – CMAs, service to the public*).

Regional assessments on service to the public

TBS officers continued to conduct regional assessments by visiting managers of offices and points of service required to serve the public in both official languages. They visited at least 150 offices and points of service during their tours of Nova Scotia, New Brunswick, Alberta, British Columbia and Yukon.



Managers on site reported on the methods used to deliver services to the public (service counter, by telephone, in person). Assessments covered the availability of publications in English and French and signage in the public areas of the offices visited. Where shortcomings were observed, TBS officers gave routine advice to ensure that services provided to the public complied with the *Act*.

TBS examined this portion of the second phase of assessments and pooled the data from the first phase. During the next fiscal year, the second phase will be completed with visits to Quebec and Ontario.

The third phase of assessments will specifically take into account the results of the *Canadian Facts* study on the availability of telephone service to the public in English and French. To avoid duplication in the third phase, TBS will take into consideration the follow-up audits of institutions that the Commissioner of Official Languages plans to conduct.

The data collection and the subsequent analysis will provide a more complete picture of the situation following the observations made since 1994 and the corrective action taken. At the same time, the assessments constitute an ongoing process of sensitization aimed at encouraging regional managers to introduce the corrective measures required, with the support of TBS where appropriate.

Burolis on the Internet


Institutions subject to the *Act* can access the data in the computerized directory *Burolis on line* on the TBS Web site. Changes were made to the software so that institutions will eventually be able to enter their own data directly. These data will be validated by TBS before being activated.

Audit of official languages and information technologies

Particular attention was also paid to the computerization of systems in institutions over the past two fiscal years. TBS conducted an audit to evaluate the degree to which certain institutions comply with the *Act* and the Treasury Board policy. The results were published and the general report is available on the Internet.

The objectives of the audit were to determine whether institutions were meeting their obligations regarding the acquisition of information technology goods and services, determine the availability of regularly and widely used hardware and software systems in both official languages, ascertain employees' level of satisfaction, and make recommendations.





Auditors examined the information management plans of the institutions concerned, the policies and directives for commercial software and software developed internally, and related equipment and material such as keyboards and operating manuals. They also audited training, the help service, telework, Internet use for the purposes of language of work, and complaints.

According to the results, the institutions audited generally meet their obligations concerning the acquisition of goods and services in information technologies. At the time of the audit, departments were not making all regularly used software available to their employees in both official languages, often because they did not know it existed. The following are some of the shortcomings found: no diacritical signs or bilingual keyboards, training not available in French (or courses cancelled due to insufficient registration), and no help service available in French (or a longer wait to get it).

Official languages and the Information Highway

This is the age of the Information Highway. New information technologies, which have a considerable effect on service delivery, can help institutions fulfil their official language obligations. Institutions' bilingual Web sites constitute active, ongoing offers of service and are an excellent way of promoting communication and mutual understanding in both official languages. At the same time, they promote institutional bilingualism and project a bilingual image of the Canadian government and its institutions.

The linguistic duality that the government established as one of the foundations of Canadian society, and entrenched in the Constitution, requires the intelligent, sustained organization of its various individual components if it is to be fully expressed. It affects the status of official languages in Canada, particularly in the context of the government's new ways of doing business, the client-centred approach, and the increased visibility of the official languages.

These new ways of doing business are in keeping with existing initiatives and with the changes described in a 1997 report entitled *Getting Government Right – A Government for Canadians*. One of the government's key objectives, as identified in the report, is to respond to Canadians' need for a more effective, accessible government.



The government sees to it that the Information Highway promotes the equal status of both official languages in the Canadian information network with respect to the three major components of the Act: language of service, language of work within the federal government and the development of official language minority communities.

The Information Highway ensures that regularly and widely used work instruments (policy manuals, instruction manuals, legislation, guides, etc.) are available in both official languages across the country.


TBS must ensure that institutions implement the provisions of the *Act*, including those concerning the delivery of bilingual services. The government must support this objective by making information available to citizens.

Recognizing the growing importance of electronic media in modern communications and the rapid expansion of federal Web sites in particular, TBS carried out the following activities in 1997–98. For example, it:

Ensured that institutions presented their information on their own sites in both official languages where the *Act* requires it. To this end, the Treasury Board published a policy on using the official languages on electronic networks in April 1997. Given the use of official languages on computer networks, it was essential to have recourse to a policy that applied to all institutions subject to the *Act*.

- a) The policy defines the basic principles institutions must observe regarding official languages when communicating with the public via the Internet or using this medium to distribute information or documents:
 - The policy sets out the obligations of institutions when they post information on-line for the purposes of service to the public. The main requirements depend on whether the office posting the information is designated bilingual or unilingual. The obligations are based on the concept of an office. An electronic site is linked to an office; therefore, the obligations of a site reflect those of the office to which it is linked.
 - Offices located in regions designated bilingual for the purposes of language of work must provide information in both official languages at the same time (whether the site used is on an internal or external network) if the information is contained in regularly and widely used work instruments or takes the form of communications on personal services or central services or messages from senior management to employees as a whole. Certain information technology





standards deal specifically with official languages issues (for example, the standard on keyboards). Within its own operations, TBS strives to be a model user of technology on the Information Highway, specifically with respect to the official languages.

- b) Ensured that departments worked with Industry Canada to promote the use of the Information Highway. Under certain programs, this department offers its expertise and financial assistance to entities or individuals wishing to set up an Internet site, set up bilingual sites, or post cultural or other information on the Internet. During the year, the Information Highway Advisory Council recommended to Industry Canada, in a report entitled *Preparing Canada for a Digital World*, that it give communities better access. Attention will be paid to issues of service delivery, language of work and support for the development of official language minority communities. These initiatives are seen as examples of how section 41 of the *Act*, Part VII can be implemented.
- c) Reminded institutions of their language obligations concerning acquisition of information technology goods and services under section 36 of the *Act* (Part V, language of work – creation of a conducive environment). Any regularly and widely used computer system acquired or produced by an institution must be available in both official languages. The definition of ‘regularly and widely used’ is not necessarily the same for all institutions. It is the responsibility of each institution to carry out its own analysis.

Since the last fiscal year, all policies on official languages, like all other Treasury Board policies, have been available on the TBS Web site. This initiative enables institutions that are subject to the *Act*, but do not have access to the internal network of the federal Public Service, to obtain the information they need.

Treasury Board Secretariat Web site on official languages

Canada, the second largest user of the Internet after the United States, is striving to improve the quality of its programs and services and to make them effective, efficient, affordable and accessible. One of TBS’s commitments is to make better use of information technologies to bring the government closer to Canadians. A significant number of institutions subject to the *Act* have already taken measures to expand their use of these technologies, and many clients now have access to a wider range of services.



The government can seize numerous opportunities to improve the provision of services and the delivery of programs by using information and technology in an innovative way. The speed, operating costs and performance of the Information Highway make its growth inevitable. Moreover, Canada is concerned about the major cultural and linguistic issues relating to cyberspace.

Considering the steady growth of the Internet in the Canadian government and the growing number of public and private users, TBS has also turned to this leading-edge communications technology. By browsing TBS's 'ollo' site, users can obtain information on the Official Languages Program and TBS publications, including the last eight annual reports on official languages by the President of the Treasury Board.

Check it out

www.tbs-sct.gc.ca/ollo

English Français

To provide the leadership that will assist institutions subject to the
Official Languages Act to respect the official languages rights of Canadians.

Treasury Board of Canada / Secrétariat

Secrétariat du Conseil du Trésor / du Canada

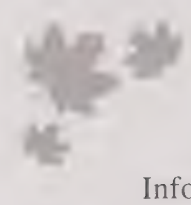
Canada

This official languages site is intended both for institutions with Publiservice sites and the general public, which can access TBS on the Internet. A bookmark printed on both sides and bearing the two addresses was distributed at the launch of the site, held at Public Works and Government Services Canada on December 11, 1997. The Assistant Secretary, Official Languages Division, TBS, presided over the event.

The site contains full information on the *Act*, policies and other documents related to program implementation, as well as the Burolis database, the activities of departmental official languages advisory committees and regional interdepartmental committees, initiatives by institutions and news from the official languages network. Pertinent information on the organization of the *National Symposium on Canada's Official Languages* can also be found on the site.

To support Program co-ordination, the site serves as a source of expertise for TBS clients, who are partners in administering the *Act*. The site is an asset to both the Public Service's internal network and outside clients, such as members of official language minority communities and people working on language issues.





Information is updated regularly. It serves to keep users informed and provides guidance in implementing the *Act*. Here are a few applications straight from the TBS official languages site:

- One application is based on the Memorandum of Understanding between the Treasury Board and the Department of Canadian Heritage, another initiative on the site designed to create new synergy between the various institutions. Visitors can access information on section 41 of the *Act* by following a hyperlink from the 'Official Languages Support Programs: Interdepartmental Co-operation' section. Exchanging information on activities enables the whole network to benefit, move forward, and generate useful proposals on matters such as strengthening ties with official language minority communities, which enjoy ever greater access to the Information Highway.
- Another application relates to the field of terminology. Public Works and Government Services Canada's Translation Bureau can now be accessed through a hyperlink. The Bureau offers important tools for writers, editors, translators and all public servants. For over 20 years, the Bureau has been using and developing TERMIUM, a linguistic database containing 3 million terms and official titles in English and French.
- A description of Language Training Canada's products and services is posted on the site, and there is a hyperlink leading to it.

The daily visits to this site continue to generate useful suggestions that help users respond more effectively to current concerns on matters such as service to the public and language of work. This sharing of information gives us the benefit of our colleagues' experience and the opportunity to learn about new initiatives, which we can adapt to suit our needs. It is important to use the official languages site to strengthen the network's institutional memory. The information will thus be preserved within the public administration and be available to new employees.

The number of searches on the TBS Web site is increasing rapidly, rising from 2,000 in December 1997 to nearly 4,594 in March 1998.



An excellent effort has been made to make almost all staff functionally bilingual at the Moncton office of the **National Parole Board** (NPB), a small organization where 33 per cent of employees are involved in providing services to the public. In all, 98 per cent of incumbents in positions designated bilingual meet the language requirements for their positions. The NPB has also set up internal control mechanisms to inform employees of the public's language rights and monitor the services provided by each office (to inmates, former inmates and the general public). The district director is a team-builder and leader on bilingualism initiatives. He sets the tone and fosters a work environment that is conducive to the implementation of these initiatives.

Because of its size and its important role in serving the public, **Revenue Canada's** Pacific regional operations office is sharing its expertise with other institutions that do not have the resources or necessary structures in the region to deal proactively with Francophone associations (*Chambre de commerce française, Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, Association franco-yukonaise*). For example, its regional advisor will represent other departments in direct discussions with minority groups and provide staff with advice and expertise on how to offer effective service in both official languages.

At the Winnipeg office of **Veterans Affairs Canada**, the active offer of service over the telephone and in person and posted information are of exemplary quality. Works of art on veterans and the war years that hang on the walls are accompanied by written explanations in both official languages. Employees try to create an atmosphere that encourages the use of both official languages; they actively solicit clients' opinions on the quality of the services provided in the two official languages.

Canada Post Corporation has started an employee merit program related to active offer. Each service-counter officer has received a publication on the subject. The Corporation uses complaints filed with the COL to correct certain situations.

The **Federal Court** in Fredericton offers the public excellent service in both official languages and has established productive relations with a number of provincial authorities with respect to legal services in general.

In recent years, the **Vancouver Port Corporation** has devoted considerable effort to implementing its official languages program. Eight per cent of its workforce is bilingual, enabling it to actively offer service in both official languages over the telephone and in person. Its staff offers the public tours of the port in English and French, and publications on the port are available in both languages. A promotional video is available in six languages, including of course English and French. The Corporation is continuing the project to translate the texts posted on its Web site so that all of them are made available in English and French during the 1998-99 fiscal year.





Language of work

The requirements for language of service differ from those for language of work in that the first are based on the concept of an office and points of service, while the second are based on the concept of ‘designated regions’.

The *Act* specifies that, apart from the NCR, the language of work obligations concerning the creation of a work environment that favours the effective use of the two official languages apply in the regions of Canada designated for that purpose. These include parts of Northern and Eastern Ontario (e.g. Sudbury), the Montreal area, parts of the Eastern Townships, the Gaspé and West Quebec, as well as New Brunswick. Elsewhere in Canada, the treatment of the two official languages in the workplace must be comparable between regions where one or the other predominates.

The *Act* defines the language of work obligations for institutions in designated regions:

- employees must be provided with services (e.g. personal and central services) and with regularly and widely used work instruments in both official languages;
- employees must be supervised in both official languages when the circumstances require it (including communications between the regions and headquarters) for the creation of work environments conducive to the effective use of both official languages;
- the institution’s senior management must have the capacity to function in both languages;
- regularly and widely used systems must be available in both official languages.

As in the case of service to the public, two approaches can be used to ensure that federal institutions are complying with their obligations relating to language of work: first, the capacity of institutions to meet their obligations as measured by the number of bilingual positions and their linguistic profiles or by bilingual capacity in the case of organizations subject to the *Act*, and; second, the results of audits, studies and annual management reports.

TBS is continuing to review the internal audit reports on language of work produced during the year by certain institutions, including Human Resources Development Canada (National Headquarters), Statistics Canada (automated work instruments) and the Immigration and Refugee Board (survey in designated bilingual regions). The Canadian Space Agency, Revenue Canada and the Correctional Service of Canada, which are also subject to the *Act*, performed comprehensive audits including the language of work.



The percentage of incumbents of positions assigned to deliver personal and central services who meet the language requirements of their positions decreased from the previous year, from 91 per cent to 88 per cent. On the other hand, the proportion of incumbents who must still meet the language requirements of their positions remained stable at 1 per cent, while the proportion of exempt employees rose by 2 per cent.

The quality of linguistic capacity improved because the percentage of positions assigned to internal services that required superior or intermediate proficiency increased from 89 per cent to 90 per cent.

Language requirements for supervisors


The percentage of incumbents who meet the language requirements of their positions decreased from 90 per cent to 86 per cent. On the other hand, progress was made with respect to the required language proficiency levels. Thus, the percentage of bilingual supervisory positions requiring superior proficiency rose 8 per cent and represented 32 per cent of all bilingual supervisory positions as of March 31, 1998.

TBS is reviewing the comprehensive audit reports, which include equitable participation, produced during the year by Revenue Canada, Fisheries and Oceans, and the Canadian Space Agency.

Transport Canada implemented an interesting initiative for its executives. A weekly discussion group for executives was set up at headquarters to help them maintain their second-language oral interaction skills. The sessions are facilitated by a second-language instructor and deal with current activities at the department. They are held after regular working hours.

Environment Canada published a pamphlet for its regional offices containing practical advice for employees on service in person, the telephone number all bilingual offices can call for help in delivering services to the public in both official languages, and a list of bilingual staff.

Canada Post Corporation undertook to raise employee awareness of internal communication policies. A study of language use in the workplace conducted during the 1996-97 fiscal year reveals that, while work tools, information systems and training programs are generally available in both official languages, additional measures are needed to improve language use in supervision and internal communications. A mailing list on the language of work was distributed during the year for fast reference, to complement an article published in the institution's in-house newsletter. In addition, Canada Post adapted the module on human rights in the training program for postal operations supervisors. It now includes a section on obligations regarding the use of official languages in the workplace.



At **Elections Canada**, an in-house translation service is being offered to help employees work in the official language of their choice.

Ninety-four out of 118 employees at **Government House** occupy bilingual positions. To facilitate communication between managers and employees in both official languages, the organization has acquired self-development tools. Two in-house writing skills courses have been organized in co-operation with the University of Ottawa and McGill University (codrafting and English writing workshop) to help employees develop their writing skills. Twenty-eight employees took the courses. Another 11 employees took intermediate and advanced language training courses to improve their second language proficiency.

Public Works and Government Services Canada has made language of work a departmental priority and wants to ensure that the work environment is conducive to the use of both official languages in offices located in bilingual regions (New Brunswick, the NCR, northeastern Ontario and the greater Montreal area). The unit responsible for official languages also made a sample message on the subject available to managers and is offering management assistance in adapting it to the needs of each branch. The department performs an annual internal audit of the branches' linguistic capacities as part of its action plan, making it possible to detect any problems and give management appropriate advice on corrective action. The audit serves to ascertain the availability of bilingual service in the full range of services, including personal and central services, regularly and widely used work instruments, and supervision. The same is true for the department's common services to clients, such as the procurement of goods and services, translation, advice and audits, communications and real property services.

The **Canada Mortgage and Housing Corporation** is ensuring that the work environment is conducive to the effective use of both official languages in offices that are designated bilingual for the purposes of language of work. Both official languages are used at meetings of the management committee. Reports on committee decisions and documents submitted to the board of directors must also be in both official languages. The institution's guidelines stipulate that managers of bilingual offices must implement measures to establish and maintain a conducive work environment and inform employees of these measures. The centralized services essential to the performance of employees' duties are provided in the official language of their choice, regardless of the language requirements of their positions or functions. During the year, the directors general organized information sessions for their staff to remind them of their obligations under the Act. This institution also has an in-house translation service and a library containing a large collection of reference works, magazines and newspapers in English and French.



Equitable participation

Under the *Official Languages Act*, the federal government is committed to ensuring that English- and French-speaking Canadians have equal employment and advancement opportunities in institutions subject to the *Act*, and that the composition of the workforce tends to reflect the presence of the two official language communities in the country while taking into account the mandates of these institutions, the public they serve and the location of their offices. For this purpose, institutions subject to the *Act* must ensure that jobs are open to all Canadians whether they be English-speaking or French-speaking. TBS reviewed the internal audit reports produced during the year by Revenue Canada, Fisheries and Oceans and the Canadian Space Agency.

As indicated in Table 12, the participation of Anglophones and Francophones in the federal Public Service changed little from the previous fiscal year. It generally reflects the presence in Canada of the two language groups.

As Table 12 shows, the participation rates of the two linguistic groups remained stable in all provinces. The Anglophone participation rate in the federal Public Service in Quebec (5.3 per cent) remains below the community's representation in the Quebec population.

In the RCMP and institutions and agencies for which the Treasury Board is not the employer, participation rates for Anglophones and Francophones were 25 per cent and 70 per cent, respectively; 5 per cent were 'unknown' (tables 14 and 15).

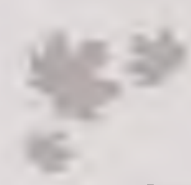
Anglophone and Francophone participation rates were relatively stable among all organizations subject to the *Official Languages Act*. At 27 per cent and 70 per cent, respectively, (3 per cent were 'unknown'), these rates generally continue to reflect the presence in Canada of the two official language communities (Table 16).

Support measures

TBS undertook to streamline and simplify the official languages planning and control framework so as to place greater emphasis on accountability and results rather than on the means used to achieve the results.

Various support mechanisms have been established to enable institutions subject to the *Act* to effectively meet their language obligations and help them implement their official languages programs. Translation and language training are, in part, managed centrally by common organizations, while the bilingualism bonus is managed by the institutions in accordance with Treasury Board policies.





In general, only institutions for which the Treasury Board is the employer have the choice or are obliged to use these mechanisms within the limits of existing policies. Other organizations subject to the Act are not required or do not have the latitude to use them and must themselves implement any support mechanism they consider appropriate.

Language training

The Public Service Commission's language training courses enable Government of Canada employees to acquire the training they need to meet the language requirements of positions designated bilingual.

Eligible institutions can obtain the language training services they need from Language Training Canada (LTC) or from suppliers listed in the Public Works and Government Services Canada directory. LTC has the necessary funds to provide the required in-house language training services to meet these institutions' statutory requirements, and to meet the government's general official language needs. These institutions must cover the cost of all other language training they wish to provide to their employees.

Although the *Act* does not contain any provisions that require institutions subject to it to provide language training at no cost to their employees, organizations use this mechanism to ensure that they are able to meet their official language obligations. Some organizations, such as the Bank of Canada, operate their own language schools, while others establish special training programs to meet specific needs. Because the Canadian Museum of Civilization, for example, is cognizant that the creation of a work environment conducive to the effective use of both official languages requires a team of bilingual supervisors, it has established a special three-year training program for its supervisory officers.

Also, the maximum number of language training hours each employee was allowed during his or her career, which could be reduced on each new appointment to a bilingual position, has been abolished. The *Policy on the Staffing of Bilingual Positions* has been revised to reflect the changes made to the *Policy on Language Training*.

The **Halifax Port Corporation** and the **Quebec Port Corporation** are continuing their exchange program, which was set up four years ago for the benefit of employees. Under this program, each corporation hosts a number of employees for a week, once a year. These employees can develop their proficiency in the other official language and observe the operations of an institution similar to their own.



Translation

Translation allows institutions subject to the *Act* to provide the public and their employees with written information in the official language of their choice when they are so entitled. As specified in the Treasury Board policy on this matter, it is the responsibility of institutions subject to the *Act* to select the most effective production method in light of the purpose and intended recipient of each text.

This is the third year in which the services of Public Works and Government Services Canada's Translation Bureau are optional: institutions may obtain translation and interpretation services from either the Bureau or the private sector.

Sixty-five departments and agencies now have access to TERMIUM thanks to the Bureau and electronic networks. TERMIUM, the largest terminology bank in the world, is a key tool for helping institutions subject to the *Act* ensure quality communication in both official languages. The Translation Bureau continued to forge links with universities and the private sector.

The cost of translation and interpretation totaled \$142.1 million in 1997–98, which represents an increase of \$6 million or 4.4 per cent over the previous year.

Bilingualism bonus

The bilingualism bonus is a fixed amount of \$800 paid over 12 months to eligible employees only (i.e. employees of departments, Crown corporations and agencies listed in Schedule I, Part I of the *Public Service Staff Relations Act* and employees of the National Research Council Canada and the Medical Research Council of Canada). The bonus forms part of collective agreements with unions, and members of the Executive group and certain other clearly identified groups such as translators and stenographers are not entitled to it.

As of March 31, 1998, 55,071 federal employees were receiving the bilingualism bonus. The staff reductions of recent years have, of course, caused a decrease in the number of employees receiving the bonus. The total cost of the bonus to departments and agencies for which the Treasury Board is the employer is \$56.6 million for the entire 1997–98 fiscal year. This is a 9.8-per-cent increase over the previous year due primarily to the payment of \$7.1 million in interest by the RCMP.





Program management and costs

Management of the Official Languages Program in institutions subject to the *Act* is carried out mainly by people responsible for official languages, who act as links between the Secretariat and the organizations to which they belong. These people provide information to managers on their official languages responsibilities and through them the Secretariat staff carries out consultations and forwards requests for information or clarification. This network for ongoing information exchange and communication makes up what is called the official languages community.

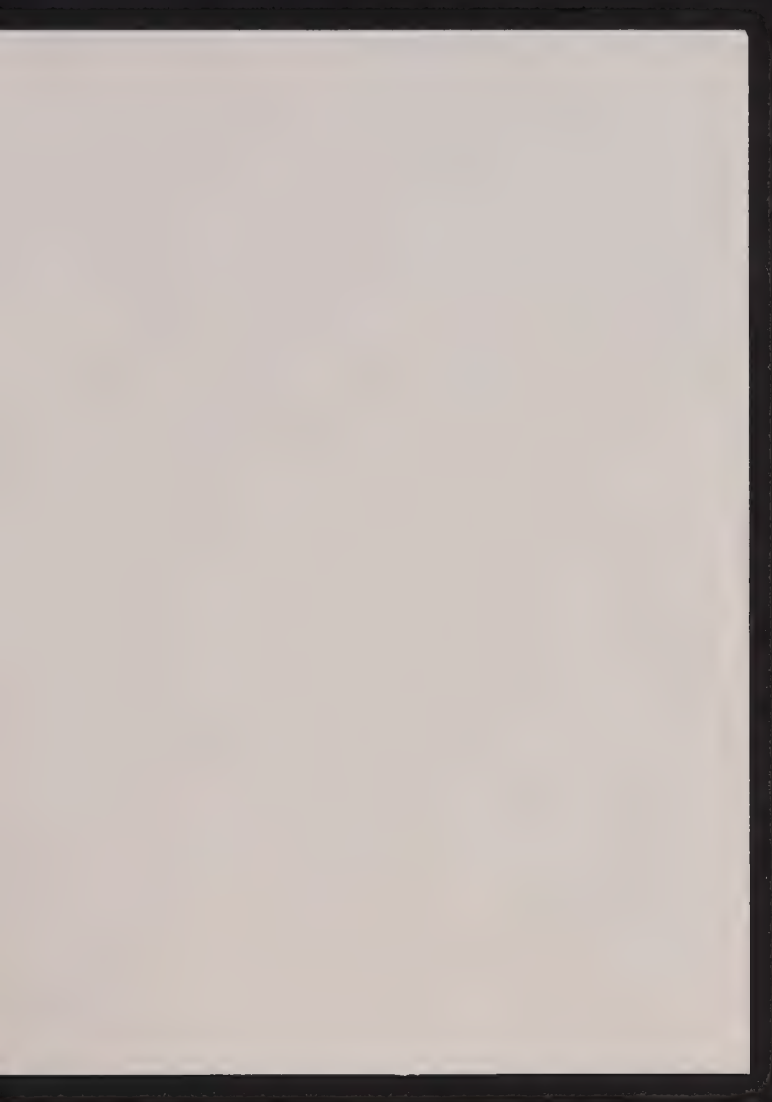
The Position and Classification Information System (PCIS) and the Official Languages Information System (OLIS II) are supplied with data from departments, agencies, Crown corporations and other organizations subject to the *Act*. These systems contain information requested by TBS to describe the status of official languages in the institutions, such as the number of bilingual positions, the linguistic status of their incumbents, the pool of bilingual employees, or the participation rates of Anglophones and Francophones. Most of the data provided in the tables in the appendix come from information collected through PCIS and OLIS II.

In 1997–98, the cost of the Official Languages Program in institutions subject to the *Act*, including parliamentary institutions and the Canadian Forces, totaled \$248 million compared with \$260.4 million the previous year.

The downward trend is evident in the cost of delivering federal government services in both official languages. Table 17 provides the historical data on Program costs since 1981–82, while Table 18 provides a breakdown of the main categories of expenditures in 1997–98.

Some of the cost components of the Program reported a decrease; the bilingualism bonus and translation were exceptions. However, there was no overall increase in translation expenses. At the Translation Bureau, costs for official languages declined to \$38.9 million, compared with \$44 million the year before, while at National Defence, they totaled \$7.7 million, compared with \$8.7 million the year before.

In the case of language training, costs fell by \$5 million going from \$51 million to 46.1 million. The lower costs associated with language training are essentially the result of a reduction in training needs because of the existence of a large pool of bilingual employees, the decrease in staffing and budgetary restrictions.



To: Photocopy Unit

Type of material to be copied:

Monograph ☐

Serial ☐

Description of material:

Number of pages _____ (pp.)

For: Internal Use ☐

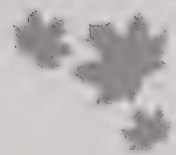
Collection ☐

Other Library ☐



At **Statistics Canada**, the Official Languages Program is unique in that it is managed by a committee of managers from different sectors. It is administered by program officers at the Official Languages and Translation Division and engages line managers and employees in productive interaction. The Program's success is based on consultation, collaboration, communication and dynamic support from senior managers. The Official Languages Committee is part of a series of management committees responsible for human resources programs and other administrative and operational areas. Its role is to propose policies and changes to policies to ensure that the official languages aspect of Statistics Canada's activities is taken into account. The minutes of the Committee's monthly meetings are distributed to all senior managers and are posted on the internal communications network, to which all employees have access.





CONCLUSION

The *Canadian Charter of Rights and Freedoms* provides Canadians with guarantees related to official languages. The *Act* and the *Official Languages (Communication with and Services to the Public) Regulations* give effect to these guarantees with respect to service to the public. The *Act* indicates where employees of institutions subject to the *Act* are entitled to work in their first official language and specifies, together with Treasury Board policies, how this right is to be honoured in practice.

In 1997–98, the federal Public Service continued to have a large pool of bilingual employees. The Treasury Board streamlined its official languages planning and control framework so as to emphasize accountability and results rather than the means used to achieve them.

In the wake of phases I and II of Program Review, the institutions have met their official languages obligations in quite a satisfactory manner. While the situation still varies from one region to another, a study of active offer and service by telephone in both official languages yielded positive results.


Better performance by executives in the two official languages is expected with the new policy concerning the language requirements for members of the Executive group.

Current Anglophone and Francophone participation rates in the federal Public Service generally reflect the presence of the two official language communities in Canada.

In the second year of implementation of the Memorandum of Understanding with the Department of Canadian Heritage, TBS will continue to ensure that the government's commitment under section 41 of the *Act*, Part VII is translated into action. The primary goal will be to ensure that the obligations that stem from this section take root in the general corporate culture of the target departments, including TBS.

The next fiscal year promises to be as eventful as the last in terms of both planned initiatives and activities. In addition to strengthening the official languages network and showing effective leadership, TBS has identified a number of priorities for itself, including raising the Program's profile and measuring the compliance of offices that are required to serve the public in both official languages. Audits and monitoring will continue to be of vital importance. Incorporating high standards of quality is part of the challenge that will need to be met.





TBS will work closely with institutions subject to the *Act* to ensure that official language issues are taken into consideration in all transfer, commercialization, divestiture, partnership or other plans for alternative service and program delivery. TBS will carefully study the recommendations of the Taskforce on Government Transformations and Official Languages and will take appropriate action to make improvements.

The tenth anniversary of the current *Act* (1988–1998), which is being marked by the *National Symposium on Canada's Official Languages*, is an opportunity to reflect on the importance of official languages for national unity. This event, which is being held one year before the *Francophone Summit* scheduled for Moncton in 1999, was conceived to highlight the rich implications of our linguistic experience.

It will be necessary to continue to ensure that language requirements are fully integrated into such areas as the Government of Canada's computer systems and operations. It will also be necessary to make federal services and programs fully available in both official languages, pursuant to the requirements in the *Act*, and to ensure that employees of institutions subject to the *Act* can work in their first official language, in accordance with our guarantees. In the world of the XXIst century, the existence of institutional bilingualism and of two official language minority communities will remain central to Canadian identity.





STATISTICAL APPENDIX

This appendix contains a series of 18 tables providing a quantitative overview of the situation in federal institutions. All information has been compiled in the appropriate formats and under the relevant headings.

Explanatory notes and definitions are provided at the end of the section to facilitate interpretation of the tables.

List of tables

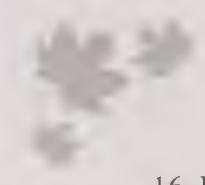
Public Service

1. Language requirements of positions
2. Bilingual positions and the pool of bilingual employees
3. Language requirements of positions by region
4. Bilingual positions: linguistic status of incumbents
5. Bilingual positions: second-language level requirements
6. Service to the public: bilingual positions, linguistic status of incumbents
7. Service to the public: bilingual positions, second-language level requirements
8. Internal services: bilingual positions, linguistic status of incumbents
9. Internal services: bilingual positions, second-language level requirements
10. Supervision: bilingual positions, linguistic status of incumbents
11. Supervision: bilingual positions, second-language level requirements
12. Participation of Anglophones and Francophones by region
13. Participation of Anglophones and Francophones by occupational category

Crown corporations, the Regular Forces and other organizations for which the Treasury Board is not the employer, the RCMP and private agencies subject to the *Official Languages Act*

14. Participation of Anglophones and Francophones by region: the RCMP and institutions and agencies for which the Treasury Board is not the employer
15. Participation of Anglophones and Francophones by occupational category or equivalent category: the RCMP and institutions and agencies for which the Treasury Board is not the employer



- 
16. Participation of Anglophones and Francophones employed in all organizations subject to the *Official Languages Act*

Program costs

17. Historical data on Official Languages Program costs in federal institutions
18. Official Languages Program costs within federal institutions by subject

Information sources

Most of the data in the tables were drawn from the Position and Classification Information System (PCIS), which contains data supplied by federal institutions for which the Treasury Board is the employer. These institutions include the departments and agencies listed in Schedule I, Part I, of the *Public Service Staff Relations Act* (PSSRA).

Data of institutions for which the Treasury Board is not the employer are drawn from the Official Languages Information System (OLIS II).

In general, the reference year for the data in the statistical tables corresponds to the government's fiscal year, which runs from April 1 of one calendar year to March 31 of the following calendar year. The notes accompanying each table give details on sources, dates and other items.

Interpretation and validity of data

Historical data are not necessarily comparable due to adjustments made over the years, for example, to take into account the creation, transformation or elimination of some departments and agencies, or the changes made by the Public Service Commission to its language proficiency assessments. Furthermore, changes were made on several occasions to the population selected and to the data sources. Finally, some data were regrouped in order to better reflect the existence of two different populations: one for which the Treasury Board is the employer and one for which it is not.

Technical notes and definitions

Data on the Public Service include a line called 'incomplete records' to cover records for which some data are missing.



Tables

Table 1

Language requirements of positions in the Public Service

All positions in the Public Service are designated as bilingual or unilingual, depending on their specific requirements and according to the following categories:

- **English essential:** a position in which all the duties can be performed in English;
- **French essential:** a position in which all the duties can be performed in French;
- **either English or French essential ('either/or'):** a position in which all the duties can be performed in English or French;
- **bilingual:** a position in which all, or part, of the duties must be performed in both English and French.

Positions include those staffed for an indeterminate period or for a determinate period of three months or more based on data available as of March 31, 1998.

Table 2

Bilingual positions and the pool of bilingual employees in the Public Service

Establishment of the language profiles of positions and the linguistic assessment of federal employees is based on three levels of proficiency:

- level A: minimum proficiency;
- level B: intermediate proficiency; and
- level C: superior proficiency.

Proficiency is based on an assessment of the following three skills: reading, writing and oral interaction (understanding and speaking). The results shown in this and related tables (5, 7, 9 and 11) are based on test results for oral interaction.

Table 3

Language requirements of positions in the Public Service by region

Figures for unilingual positions represent the sum of the three categories: *English essential*, *French essential*, and *either English or French essential*.

Since all rotational positions abroad, which belong primarily to the Department of Foreign Affairs and International Trade, are identified as *either/or*, the language requirements have been described in terms of the incumbents' linguistic proficiency rather than by reference to position requirements.



Table 4

Bilingual positions: linguistic status of incumbents

Table 4 as well as tables 6, 8 and 10 deal with the linguistic status of incumbents who fall into one of three categories:

1. meet the language requirements of their positions;
2. are exempted from meeting the language requirements of their positions.
Government policy allows that, under specific circumstances, an employee may
 - apply for a bilingual position staffed on a non-imperative basis without making a commitment to meet the language requirements of that position. This normally applies to employees with long records of service, employees with a disability preventing them from learning a second language, and employees affected by a reorganization or statutory priority;
 - remain in a bilingual position without having to meet the new language requirements of that position. This includes incumbents of unilingual positions reclassified as bilingual, or incumbents of bilingual positions for which the language requirements have been raised; and
3. must meet the language requirements of their positions in accordance with the Exclusion Order on Official Languages under the *Public Service Employment Act* (PSEA), which allows employees a two-year period to acquire the language proficiency required for their positions.

Table 5

Bilingual positions: second-language level requirements

As stated in the notes to Table 2, bilingual positions are identified according to three levels of second-language proficiency.

The 'other' category refers to positions either requiring the code 'P' or not requiring any second-language oral interaction skills. Code 'P' is used for a specialized proficiency in one or both of the official languages that cannot be acquired through language training (e.g. stenographers and translators).



Table 6

Service to the public: linguistic status of incumbents

Whereas Table 4 covers all positions in the federal Public Service, Table 6 focuses on the linguistic status of incumbents in positions for which there is a requirement to serve the public in both official languages. The three categories are defined in the notes to Table 4.

Table 7

Service to the public: second-language level requirements

Table 7 indicates the level of proficiency required in the second language for bilingual service to the public positions. The definitions of the levels of second-language proficiency are indicated in the notes to Table 2.

Table 8

Internal services: linguistic status of incumbents

Table 8 gives the linguistic status of incumbents of bilingual positions providing internal services, i.e. positions where there is a requirement to provide personal (e.g. pay) or central services (e.g. libraries) in both official languages in the NCR and in regions designated bilingual for the purposes of language of work, as set out in the *Official Languages Act*. The three categories are defined in the notes to Table 4.

Table 9

Internal services: second-language level requirements

Table 9 shows the second-language level requirements for bilingual positions providing internal services. See the note to Table 8. The definitions of the levels of second-language proficiency are given in the notes to Table 2.

Table 10

Supervision: linguistic status of incumbents

Table 10 gives the linguistic status of incumbents of bilingual positions with bilingual supervisory responsibilities in the NCR and regions designated bilingual for the purposes of language of work, as set out in the *Official Languages Act*.





Table 11

Supervision: second-language level requirements

Table 11 shows the second-language level requirements for supervisory positions. It is further to tables 5, 7 and 9. However, because a position may be identified as bilingual for more than one requirement (e.g. service to the public and supervision), the total of the positions in tables 7, 9 and 11 does not necessarily match the number of bilingual positions in Table 5.

Tables 12, 13, 14 and 15

Participation of Anglophones and Francophones

The terms 'Anglophones' and 'Francophones' refer to the first official language of employees. The first official language is that language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification (that is, the official language in which they are generally most proficient).

Data on civilian employees of the RCMP and National Defence are contained in the statistics on the Public Service.

The category 'incomplete records' at the bottom of tables 12 and 13 for 1998 represents employees whose region of work or occupational category was unknown. These total 988 and 152 persons, respectively.

Table 16

Participation of Anglophones and Francophones employed in all organizations subject to the Official Languages Act

Whereas tables 12 to 15 cover the Public Service or Crown corporations, privatized organizations, organizations for which the Treasury Board is not the employer, the RCMP and the Regular Forces, Table 16 shows the participation of Anglophones and Francophones in all organizations subject to the Act, i.e. federal institutions and all the other organizations which, under federal legislation, are subject to the *Official Languages Act* or parts thereof, such as Air Canada and designated airport authorities.

Tables 17 and 18

Historical data on Official Languages Program costs in federal institutions and costs by subject

These costs include translation, language training and the bilingualism bonus, as well as the co-ordination and general direction of the Program.

Table 1

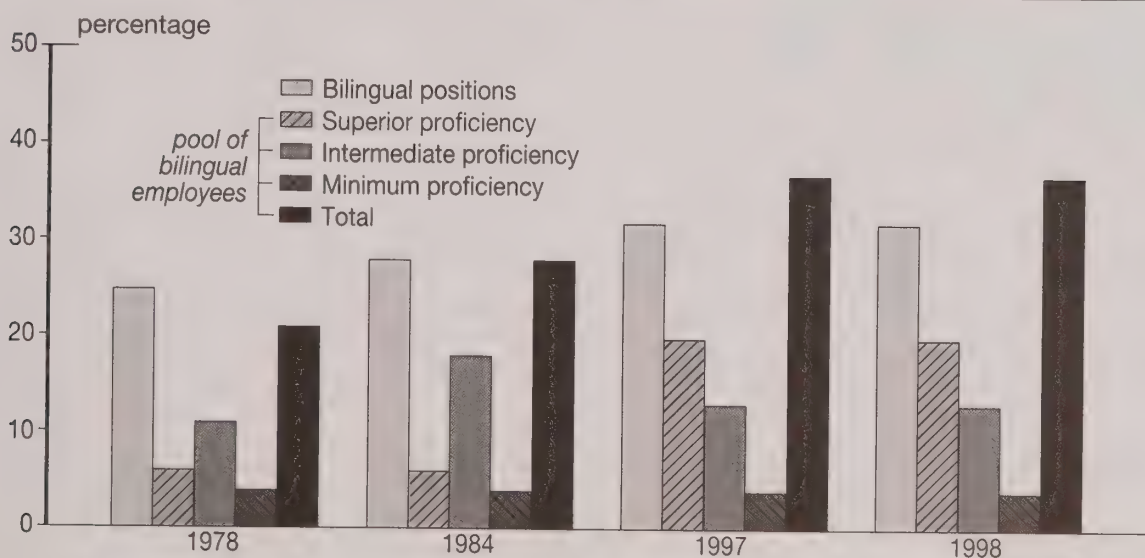
Language requirements of positions in the Public Service

<i>Year</i>	<i>Bilingual</i>	<i>English essential</i>	<i>French essential</i>	<i>Either/or</i>	<i>Incomplete records</i>	<i>Total</i>
1974	21% 38,164	60% 110,117	10% 118,533	9% 15,975		182,789
1978	25% 52,300	60% 128,196	8% 17,260	7% 14,129		211,885
1984	28% 63,163	59% 134,916	7% 16,688	6% 13,175		227,942
1997	32% 61,123	56% 107,228	6% 12,273	4% 8,149	1% 2,570	191,343
1998	32% 58,432	57% 104,539	6% 11,803	4% 7,965	1% 2,082	184,821

PCIS and OLIS data

Table 2

Bilingual positions and the pool of bilingual employees in the Public Service



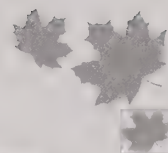
PCIS and OLIS data


Table 3

Language requirements of positions in the Public Service by region as of March 31, 1998

<i>Region</i>	<i>Bilingual positions</i>	<i>Unilingual positions</i>	<i>Incomplete records</i>	<i>Total</i>
Western provinces and northern Canada	4% 1,812	95% 40,914	1% 411	43,137
Ontario (excluding NCR)	9% 2,525	90% 26,723	1% 292	29,540
National Capital Region	59% 35,871	40% 24,561	1% 583	61,015
Quebec (excluding NCR)	54% 14,150	45% 11,824	1% 369	26,343
New Brunswick	42% 2,341	56% 3,109	2% 113	5,563
Other Atlantic provinces	9% 1,494	89% 15,226	2% 284	17,004
Outside Canada (linguistic capacity)	81% 993	19% 238		1,231
Region not specified	22% 218	75% 744	3% 26	988

PCIS and OLIS data

**Table 4**

Bilingual positions in the Public Service
Linguistic status of incumbents

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	70% 36,446	27% 14,462	3% 1,392		52,300
1984	86% 54,266	10% 6,050	4% 2,847		63,163
1997	91% 55,737	4% 2,728	1% 415	4% 2,243	61,123
1998	89% 52,172	6% 3,347	1% 654	4% 2,259	58,432

PCIS and OLIS data

Table 5

Bilingual positions in the Public Service
Second-language level requirements

Year	"C" level	"B" level	"A" level	Other	Total
1978	7% 3,771	59% 30,983	27% 13,816	7% 3,730	52,300
1984	8% 4,988	76% 47,980	13% 8,179	3% 2,016	63,163
1997	19% 11,858	75% 45,591	3% 1,570	3% 2,104	61,123
1998	21% 12,285	74% 42,941	2% 1,338	3% 1,868	58,432

PCIS and OLIS data




Table 6**Service to the public – Public Service***Bilingual positions, linguistic status of incumbents*

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	70% 20,888	27% 8,016	3% 756		29,660
1984	86% 34,077	9% 3,551	5% 1,811		39,439
1997	91% 37,169	4% 1,625	1% 259	4% 1,593	40,646
1998	90% 34,914	5% 2,029	1% 464	4% 1,525	38,932

*PCIS and OLIS data***Table 7****Service to the public – Public Service***Bilingual positions, second-language level requirements*

Year	"C" level	"B" level	"A" level	Other	Total
1978	9% 2,491	65% 19,353	24% 7,201	2% 615	29,660
1984	9% 3,582	80% 31,496	10% 3,872	9% 489	39,439
1997	21% 8,538	76% 30,787	2% 808	1% 513	40,646
1998	23% 8,783	74% 29,021	2% 718	1% 410	38,932

PCIS and OLIS data


Table 8**Internal services – Public Service***Bilingual positions, linguistic status of incumbents*

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	65% 11,591	32% 5,626	3% 565		17,782
1984	85% 20,050	11% 2,472	4% 1,032		23,554
1997	91% 18,132	5% 1,086	1% 152	3% 604	19,974
1998	88% 16,928	7% 1,298	1% 187	4% 699	19,112

*PCIS and OLIS data***Table 9****Internal services – Public Service***Bilingual positions, second-language level requirements*

Year	"C" level	"B" level	"A" level	Other	Total
1978	7% 1,225	53% 9,368	31% 5,643	9% 1,546	17,782
1984	6% 1,402	70% 16,391	18% 4,254	6% 1,507	23,554
1997	16% 3,281	73% 14,518	4% 715	7% 1,460	19,974
1998	18% 3,463	72% 13,685	3% 587	7% 1,377	19,112

PCIS and OLIS data

Table 10**Supervision – Public Service***Bilingual positions, linguistic status of incumbents*

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	64% 9,639	32% 4,804	4% 567		15,010
1984	80% 14,922	15% 2,763	5% 1,021		18,706
1997	90% 12,668	5% 767	2% 211	3% 492	14,138
1998	86% 11,425	7% 916	3% 389	4% 474	13,204

*PCIS and OLIS data***Table 11****Supervision – Public Service***Bilingual positions, second-language level requirements*

Year	"C" level	"B" level	"A" level	Other	Total
1978	12% 1,865	66% 9,855	21% 3,151	1% 139	15,010
1984	11% 2,101	79% 14,851	9% 1,631	1% 123	18,706
1997	27% 3,887	71% 9,998	1% 183	1% 70	14,138
1998	32% 4,192	67% 8,812	1% 148	0% 52	13,204

PCIS and OLIS data



Table 12

Participation of Anglophones and Francophones by region in the Public Service

Region	1978		1990		1997		1998	
	<i>Anglo.</i>	<i>Franco.</i>	<i>Anglo.</i>	<i>Franco.</i>	<i>Anglo.</i>	<i>Franco.</i>	<i>Anglo.</i>	<i>Franco.</i>
Canada	75%	25%	72%	28%	71%	29%	71%	29%
Total	211,885		210,667		191,343		184,821	
Western provinces and northern Canada	99%	1%	98%	2%	98%	2%	98%	2%
Total	49,395		49,228		44,599		43,137	
Ontario (excluding NCR)	97%	3%	95%	5%	95%	5%	95%	5%
Total	34,524		33,810		30,602		29,540	
National Capital Region	68%	32%	62%	38%	61%	39%	61%	39%
Total	70,340		69,127		63,081		61,015	
Quebec (excluding NCR)	8%	92%	6%	94%	5%	95%	5%	95%
Total	29,922		29,446		27,390		26,343	
New Brunswick	84%	16%	70%	30%	63%	37%	63%	37%
Total	6,763		7,189		5,825		5,563	
Other Atlantic provinces	98%	2%	97%	3%	99%	4%	96%	4%
Total	19,212		20,439		17,958		17,004	
Outside Canada	76%	24%	73%	27%	71%	29%	72%	28%
Total	1,729		1,428		1,209		1,231	
Incomplete records					77%	23%	83%	17%
Total					679		988	

PCIS and OLIS data



Table 13
Participation of Anglophones and Francophones by occupational category in the Public Service

	1978	1990	1997	1998
Canada				
Anglophones	75%	72%	71%	71%
Francophones	25%	28%	29%	29%
Total	211,885	210,667	191,343	184,821
Management				
Anglophones	82%	78%	75%	74%
Francophones	18%	22%	25%	26%
Total	1,119	4,131	2,856	2,761
Scientific and Professional				
Anglophones	81%	77%	76%	76%
Francophones	19%	23%	24%	24%
Total	22,633	22,766	22,901	22,055
Administrative and Foreign Service				
Anglophones	74%	70%	69%	69%
Francophones	26%	30%	31%	31%
Total	47,710	57,925	67,093	68,721
Technical				
Anglophones	82%	79%	77%	76%
Francophones	18%	21%	23%	24%
Total	25,595	25,951	18,712	16,330
Administrative Support				
Anglophones	70%	66%	66%	66%
Francophones	30%	34%	34%	34%
Total	65,931	63,612	53,563	49,967
Operational				
Anglophones	76%	75%	77%	76%
Francophones	24%	25%	23%	24%
Total	48,897	36,282	25,811	24,835
Incomplete records				
Anglophones			66%	71%
Francophones			32%	29%
Total			407	152

PCIS and OLIS data

Table 14

Participation of Anglophones and Francophones by region: in the RCMP and institutions and agencies for which the Treasury Board is not the employer

	1991	1994	1995	1997
Canada				
Anglophones	72%	72%	73%	70%
Francophones	26%	26%	26%	25%
Unknown	2%	2%	1%	5%
Total	270,329	232,337	218,407	221,027
Western provinces and northern Canada				
Anglophones	91%	91%	92%	89%
Francophones	6%	6%	6%	6%
Unknown	3%	3%	2%	5%
Total	76,526	67,934	64,597	66,381
Ontario (excluding NCR)				
Anglophones	90%	90%	91%	85%
Francophones	8%	8%	7%	8%
Unknown	2%	2%	2%	7%
Total	63,786	56,611	53,953	55,450
National Capital Region				
Anglophones	66%	63%	63%	64%
Francophones	34%	37%	37%	35%
Unknown	0%	0%	0%	1%
Total	30,984	27,489	24,728	23,326
Quebec (excluding NCR)				
Anglophones	15%	18%	18%	13%
Francophones	83%	80%	81%	79%
Unknown	2%	2%	1%	8%
Total	50,255	45,641	43,151	41,311
New Brunswick				
Anglophones	75%	74%	75%	72%
Francophones	23%	24%	23%	25%
Unknown	2%	2%	2%	3%
Total	10,857	8,320	7,875	7,871
Other Atlantic provinces				
Anglophones	91%	90%	91%	89%
Francophones	9%	10%	9%	10%
Unknown	0%	0%	0%	1%
Total	29,629	24,627	22,597	22,048
Outside Canada				
Anglophones	72%	77%	77%	77%
Francophones	28%	23%	23%	23%
Unknown	0%	0%	0%	0%
Total	8,292	1,715	1,506	4,640

OLIS II data



Table 15

Participation of Anglophones and Francophones by occupational category or equivalent category: in the RCMP and institutions and agencies for which the Treasury Board is not the employer

	1991	1994	1995	1997
Canada				
Anglophones	72%	72%	73%	70%
Francophones	26%	26%	26%	25%
Unknown	2%	2%	1%	5%
Total	270,329*	232,337	218,407	221,027
Management				
Anglophones	72%	72%	73%	69%
Francophones	26%	27%	26%	26%
Unknown	2%	1%	1%	5%
Total	7,209	16,270	15,267	6,300
Professionals				
Anglophones	73%	72%	72%	71%
Francophones	27%	28%	28%	27%
Unknown	0%	0%	0%	2%
Total	11,602	11,444	11,180	14,159
Specialists and Technicians				
Anglophones	70%	72%	72%	72%
Francophones	29%	27%	27%	24%
Unknown	2%	1%	0%	4%
Total	17,645	15,164	14,481	21,061
Administrative Support				
Anglophones	68%	74%	74%	69%
Francophones	30%	26%	26%	27%
Unknown	1%	0%	0%	4%
Total	23,841	67,821	67,154	25,054
Operational				
Anglophones	72%	72%	72%	69%
Francophones	23%	22%	22%	21%
Unknown	5%	6%	6%	10%
Total	92,492	50,775	49,100	92,976
Generals				
Anglophones		76%	75%	76%
Francophones		24%	25%	24%
Unknown				0%
Total		96	87	74
Officers				
Anglophones		76%	75%	75%
Francophones		24%	25%	25%
Unknown		0%	0%	0%
Total		16,051	13,725	13,104
Other Ranks				
Anglophones		71%	71%	71%
Francophones		29%	29%	29%
Unknown		0%	0%	0%
Total		54,716	47,413	61,477

OLIS II data

* This total includes 117,540 members of the Canadian Forces for which the occupational category was not available.

Table 16

Participation of Anglophones and Francophones employed in all organizations subject to the *Official Languages Act*

	1991	1995	1997	1998
Anglophones	72%	72%	70%	70%
Francophones	27%	27%	27%	27%
Unknown	1%	1%	3%	3%
Total	483,739	439,067	419,054	405,848

PCIS and OLIS data

Table 17

Historical data on Official Languages Program costs in federal institutions

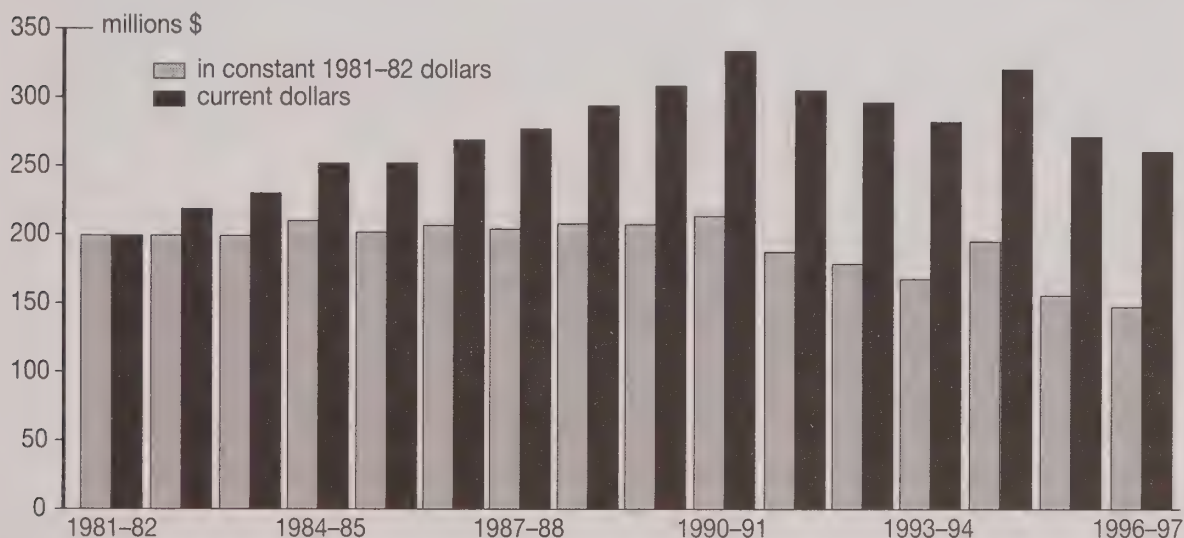


Table 18

Official Languages Program costs within federal institutions by subject

Subjects	1996-97 - Actual expenditures (millions \$)
Translation	
Translation Bureau ¹	38.9
Other institutions	103.2
Total	142.1
Language training	
Public Service Commission of Canada ²	16.6
Other institutions ³	29.5
Total	46.1
Bilingualism bonus⁴	56.6
Co-ordination and general direction⁵	3.2
Grand Total	248.0

Notes

¹ The Translation Bureau's costs include interpretation in official languages for departments and agencies, parliamentary institutions and the Canadian Forces, but not for multilingual translation and sign-language. Receipts and amounts recovered by the Bureau in the matter of official languages have been deducted from these figures. Costs incurred by departments and agencies, parliamentary institutions, the Canadian Forces and Crown corporations are not included and are reported separately.

² Includes the costs incurred by the Public Service Commission of Canada for the application of the Exclusion Approval Order on Official Languages that follows from the Public Service Employment Act, and the administration of second-language evaluation tests, as well as all other operating expenses related to training.

³ Includes the costs of language training given or paid for by institutions subject to the Act and purchased from the Public Service Commission of Canada and private and parapublic suppliers. Included as well are travel expenses related to training and the reimbursement of tuition fees.

⁴ Includes the one-time payment of interest charges by the RCMP in this fiscal year.

⁵ Includes the operating expenses of the TBS's Official Languages Division as well as second-language auditing. It does not include general administration within the institutions subject to the Act.

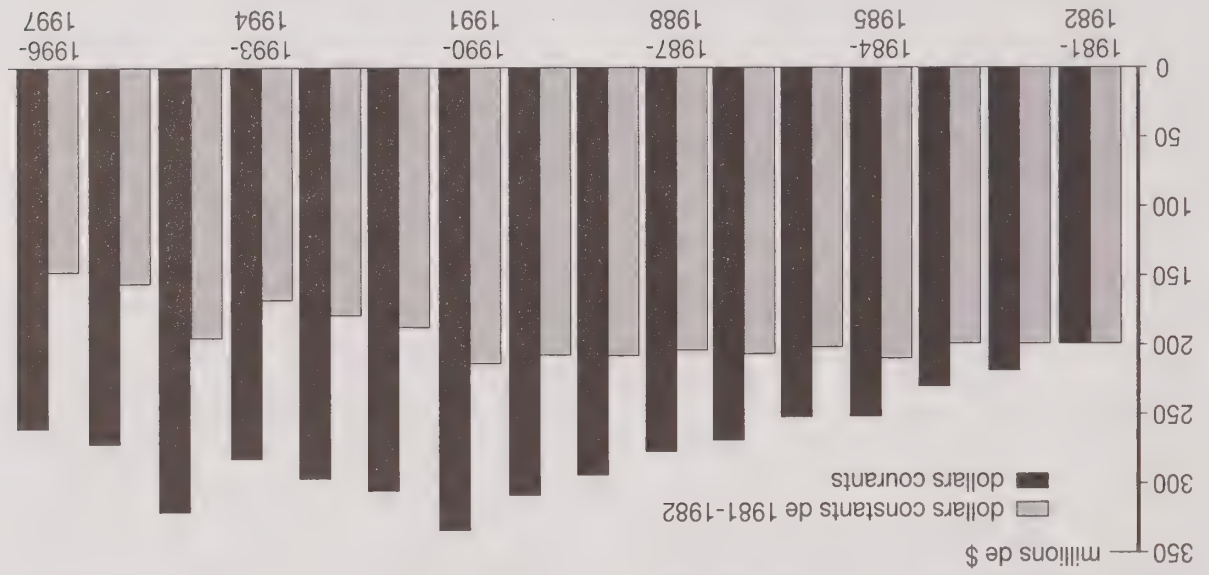
Coûts du Programme des langues officielles à l'intérieur
des institutions fédérales par fonction

Fonctions 1997-1998 – Dépenses réelles

Traduction		(en millions de dollars)
Bureau de la traduction ¹	Autres institutions	
38,9	103,2	
Total		142,1
Formation linguistique		
Commission de la fonction publique du Canada ²	Autres institutions ³	
16,6	29,5	
Total		46,1
Prime au bilinguisme ⁴		
Coordination et orientation générales ⁵		
56,6	3,2	
Grand total		248,0
Notes		

Notes

- 1 Les coûts se rapportant au Bureau de la traduction comprennent notamment ceux de l'interprétation en langues officielles fournies aux ministères et organismes, aux institutions parlementaires et aux Forces canadiennes, mais ne comprennent pas la traduction et l'interprétation multilingue et gestuelle. Les recettes et recouvrements en matière de langues officielles perçus par le Bureau ont été retranchés de ces données. Les coûts engagés par les ministères et organismes, les institutions parlementaires, les Forces canadiennes et les sociétés d'État sont en sus et rapportés séparément.
- 2 Comprend les coûts de la Commission de la fonction publique du Canada pour l'application du Décret d'exclusion sur les langues officielles découlant de la Loi sur l'emploi dans la fonction publique et l'administration des tests d'évaluation de la langue seconde, ainsi que toute autre dépense de fonctionnement reliée à la formation.
- 3 Comprend la formation linguistique fournie par les institutions assujetties à la Loi et celle achetée de la Commission de la fonction publique du Canada et des fournisseurs privés et parapublics. Comprend aussi les frais de voyage reliés à la formation linguistique et le remboursement des frais de scolarité.
- 4 Comprend le versement forfaitaire de frais d'intérêts durant l'exercice visé par la Gendarmerie royale du Canada.
- 5 Comprend les dépenses de fonctionnement de la Division des langues officielles du SCT ainsi que la vérification en matière de langues officielles. Ne comprend pas l'administration générale au sein des institutions assujetties à la Loi.



Évolution des coûts du Programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales

Tableau 17

Données du SIPC et du SILO II

	1991	1995	1997	1998
Anglophones	72 %	72 %	70 %	70 %
Francophones	27 %	27 %	27 %	27 %
Inconnus	1 %	1 %	3 %	3 %
Total	483 739	439 067	419 054	405 848

Participation des francophones et des anglophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la Loi sur les langues officielles

Tableau 16

Tableau 15

Participation par catégorie professionnelle ou catégorie équivalente : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

1997 1995 1994 1991

Canada	1991	1994	1995	1997
Anglophones	72 %	72 %	73 %	70 %
Francophones	26 %	27 %	26 %	25 %
Inconnus	2 %	2 %	1 %	5 %
Total	270 329*	232 337	218 407	221 027
Gestion				
Anglophones	72 %	72 %	73 %	69 %
Francophones	26 %	27 %	26 %	26 %
Inconnus	2 %	1 %	1 %	5 %
Total	7 209	16 270	15 267	6 300
Professionnels				
Anglophones	73 %	72 %	72 %	71 %
Francophones	27 %	28 %	28 %	27 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	2 %
Total	11 602	11 444	11 180	14 159
Spécialistes et techniciens				
Anglophones	70 %	72 %	72 %	72 %
Francophones	29 %	27 %	27 %	24 %
Inconnus	2 %	1 %	0 %	4 %
Total	17 645	15 164	14 481	21 061
Soutien administratif				
Anglophones	68 %	74 %	74 %	69 %
Francophones	30 %	26 %	26 %	27 %
Inconnus	1 %	0 %	0 %	4 %
Total	23 841	67 821	67 154	25 054
Exploitation				
Anglophones	72 %	72 %	72 %	69 %
Francophones	23 %	22 %	22 %	21 %
Inconnus	5 %	6 %	6 %	10 %
Total	92 492	50 775	49 100	92 976
Général				
Anglophones	76 %	76 %	75 %	76 %
Francophones	24 %	24 %	25 %	24 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	96	87	87	74
Officiers				
Anglophones	76 %	76 %	75 %	75 %
Francophones	24 %	24 %	25 %	24 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	13 104	13 725	13 725	13 104
Autres grades				
Anglophones	71 %	71 %	71 %	71 %
Francophones	29 %	29 %	29 %	29 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	54 716	47 413	47 413	61 477

Données du SILO II
Ce total comprend les 117 540 militaires des Forces canadiennes pour lesquels la répartition par catégorie n'était pas disponible.

Tableau 14

Participation par région : GRC et institutions et organismes
pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

	1991	1994	1995	1997
Canada				
Anglophones	72 %	72 %	73 %	70 %
Francophones	26 %	26 %	26 %	25 %
Inconnus	2 %	2 %	1 %	5 %
Total	270 329	232 337	218 407	221 027
Ouest et Nord du Canada				
Anglophones	91 %	91 %	92 %	89 %
Francophones	6 %	6 %	6 %	6 %
Inconnus	3 %	3 %	2 %	5 %
Total	76 526	67 934	64 597	66 381
Ontario (sauf RCN)				
Anglophones	90 %	90 %	91 %	85 %
Francophones	8 %	8 %	7 %	8 %
Inconnus	2 %	2 %	2 %	7 %
Total	63 786	56 611	53 953	55 450
Région de la capitale nationale				
Anglophones	66 %	63 %	63 %	64 %
Francophones	34 %	37 %	37 %	35 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	1 %
Total	30 984	27 489	24 728	23 326
Québec (sauf RCN)				
Anglophones	15 %	18 %	18 %	13 %
Francophones	83 %	80 %	81 %	79 %
Inconnus	2 %	2 %	1 %	8 %
Total	50 255	45 641	43 151	41 311
Nouveau-Brunswick				
Anglophones	75 %	74 %	75 %	72 %
Francophones	23 %	24 %	23 %	25 %
Inconnus	2 %	2 %	2 %	3 %
Total	10 857	8 320	7 875	7 871
Autres provinces de l'Atlantique				
Anglophones	91 %	90 %	91 %	89 %
Francophones	9 %	10 %	9 %	10 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	1 %
Total	29 629	24 627	22 597	22 048
À l'étranger				
Anglophones	72 %	77 %	77 %	77 %
Francophones	28 %	23 %	23 %	23 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	8 292	1 715	1 506	4 640

Données du SILO II

Participation par catégorie professionnelle dans la fonction publique

Tableau 13

Canada	1978		1990		1997		1998	
	Anglophones	Francophones	Anglophones	Francophones	Anglophones	Francophones	Anglophones	Francophones
Gestion								
Total	211 885	210 667	191 343	184 821				
Anglophones	75 %	72 %	71 %	71 %				
Francophones	25 %	28 %	29 %	29 %				
Scientifique et professionnelle								
Total	1 119	4 131	2 856	2 761				
Anglophones	82 %	78 %	75 %	74 %				
Francophones	18 %	22 %	25 %	26 %				
Administration et service extérieur								
Total	22 633	22 766	22 901	22 055				
Anglophones	74 %	70 %	69 %	69 %				
Francophones	26 %	30 %	31 %	31 %				
Technique								
Total	47 710	57 925	67 093	68 721				
Anglophones	82 %	79 %	77 %	76 %				
Francophones	18 %	21 %	23 %	24 %				
Soutien administratif								
Total	25 595	25 951	23 612	16 330				
Anglophones	70 %	66 %	66 %	66 %				
Francophones	30 %	34 %	34 %	34 %				
Exploitation								
Total	65 931	63 612	55 011	24 835				
Anglophones	76 %	75 %	77 %	76 %				
Francophones	24 %	25 %	23 %	24 %				
Dossier incomplet								
Total	48 897	36 282	27 624	24 835				
Anglophones								
Francophones								
Total								
Anglophones								
Francophones								
Total								

Données du SIPC et du SILO

Tableau 12

Participation par région dans la fonction publique

Région	1978	1990	1997	1998
Canada	75 % 25 % 211 885	72 % 28 % 210 667	71 % 29 % 191 343	71 % 29 % 184 821
Ouest et Nord du Canada	99 % 1 % 49 395	98 % 2 % 49 228	98 % 2 % 44 599	98 % 2 % 43 137
Ontario (sauf RCN)	97 % 3 % 34 524	95 % 5 % 33 810	95 % 5 % 30 602	95 % 5 % 29 540
Région de la capitale nationale	68 % 32 % 70 340	62 % 38 % 69 127	61 % 39 % 63 081	61 % 39 % 61 015
Québec (sauf RCN)	8 % 92 % 29 922	6 % 94 % 29 446	5 % 95 % 27 390	5 % 95 % 26 343
Nouveau-Brunswick	84 % 16 % 6 763	70 % 30 % 7 189	63 % 37 % 5 825	63 % 37 % 5 825
Autres provinces de l'Atlantique	98 % 2 % 19 212	97 % 3 % 20 439	96 % 4 % 17 958	96 % 4 % 17 004
À l'étranger	76 % 24 % 1 729	73 % 27 % 1 428	71 % 29 % 1 209	72 % 28 % 1 231
Dossier incomplet			77 % 23 % 679	83 % 17 % 988
Total				

Données du SIPC et du SILO

Surveillance - Fonction publique
Postes bilingues, niveaux requis en langue seconde

Année	Niveau « C »	Niveau « B »	Niveau « A »	Autres	Total
1978	12 % 1 865	66 % 9 855	21 % 3 151	1 % 139	15 010
1984	11 % 2 101	79 % 14 851	9 % 1 631	1 % 123	18 706
1997	27 % 3 887	71 % 9 998	1 % 183	1 % 70	14 138
1998	32 % 4 192	67 % 8 812	1 % 148	0 % 52	13 204

Données du SIPC et du SILO

Table 11

Surveillance - Fonction publique
Postes bilingues, situation linguistique des titulaires

Année	Satisfont	Exemptés	Doivent satisfaire	Dossier incomplet	Total
1978	64 % 9 639	32 % 4 804	4 % 567		15 010
1984	80 % 14 922	15 % 2 763	5 % 1 021		18 706
1997	90 % 12 668	5 % 767	2 % 211	3 % 492	14 138
1998	86 % 11 425	7 % 916	3 % 389	4 % 474	13 204

Données du SIPC et du SILO

Ne satisfont pas

Tableau 10

Services internes – Fonction publique
Postes bilingues, niveaux requis en langue seconde

Données du SIPC et du SILO

Année	Niveau « C »	Niveau « B »	Niveau « A »	Autres	Total
1978	7 % 1 225	53 % 9 368	31 % 5 643	9 % 1 546	17 782
1984	6 % 1 402	70 % 16 391	18 % 4 254	6 % 1 507	23 554
1997	16 % 3 281	73 % 14 518	4 % 715	7 % 1 460	19 974
1998	18 % 3 463	72 % 13 685	3 % 587	7 % 1 377	19 112

Tableau 9

Services internes – Fonction publique
Postes bilingues, situation linguistique des titulaires

Données du SIPC et du SILO

Année	Satisfont	Exemptés	Doivent satisfaire	Dossier incomplet	Total
1978	65 % 11 591	32 % 5 626	3 % 565		17 782
1984	85 % 20 050	11 % 2 472	4 % 1 032		23 554
1997	91 % 18 132	5 % 1 086	1 % 152	3 % 604	19 974
1998	88 % 16 928	7 % 1 298	1 % 187	4 % 699	19 112

Ne satisfont pas

Tableau 8

Tableau 7

Service au public – Fonction publique
Postes bilingues, niveaux requis en langue seconde

Année	Niveau « C »	Niveau « B »	Niveau « A »	Autres	Total
1978	9 %	65 %	24 %	2 %	29 660
1984	9 %	80 %	10 %	9 %	39 439
1997	21 %	76 %	2 %	1 %	40 646
1998	23 %	74 %	2 %	1 %	38 932

Données du SIPC et du SILO

Service au public – Fonction publique
Postes bilingues, situation linguistique des titulaires

Ne satisfont pas

Année	Satisfont	Exemptés	Doivent satisfaire	Dossier incomplet	Total
1978	70 %	27 %	3 %		29 660
1984	86 %	9 %	5 %		39 439
1997	91 %	4 %	1 %	4 %	40 646
1998	90 %	5 %	1 %	4 %	38 932

Données du SIPC et du SILO

Tableau 6

Postes bilingues dans la fonction publique

Situation linguistique des titulaires

Tableau 4

Ne satisfont pas				
Année	Satisfont	Exemptés	Doivent satisfaire	Dossier incomplet
1978	70 % 36 446	27 % 14 462	3 % 1 392	52 300
1984	86 % 54 266	10 % 6 050	4 % 2 847	63 163
1997	91 % 55 737	4 % 2 728	1 % 415	61 123
1998	89 % 52 172	6 % 3 347	1 % 654	58 432

Données du SIPC et du SILO

Tableau 5

Postes bilingues dans la fonction publique

Niveaux requis en langue seconde

Année	Niveau « C »	Niveau « B »	Niveau « A »	Autres	Total
1978	7 % 3 771	59 % 30 983	27 % 13 816	7 % 3 730	52 300
1984	8 % 4 988	76 % 47 980	13 % 8 179	3 % 2 016	63 163
1997	19 % 11 858	75 % 45 591	3 % 1 570	3 % 2 104	61 123
1998	21 % 12 285	74 % 42 941	2 % 1 338	3 % 1 868	58 432

Données du SIPC et du SILO

**Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique par région
au 31 mars 1998**

Tableau 3

Région	Postes bilingues	Postes unilingues	Dossier incomplet	Total
Ouest et Nord du Canada	4 % 1 812	95 % 40 914	1 % 411	43 137
Ontario (sauf RCN)	9 % 2 525	90 % 26 723	1 % 292	29 540
Région de la capitale nationale	59 % 35 871	40 % 24 561	1 % 583	61 015
Québec (sauf RCN)	54 % 14 150	45 % 11 824	1 % 369	26 343
Nouveau-Brunswick	42 % 2 341	56 % 3 109	2 % 113	5 563
Autres provinces de l'Atlantique	9 % 1 494	89 % 15 226	2 % 284	17 004
À l'étranger (capacité linguistique)	81 % 993	19 % 238		1 231
Région non spécifiée	22 % 218	75 % 744	3 % 26	988

Données du SIPC et du SILO

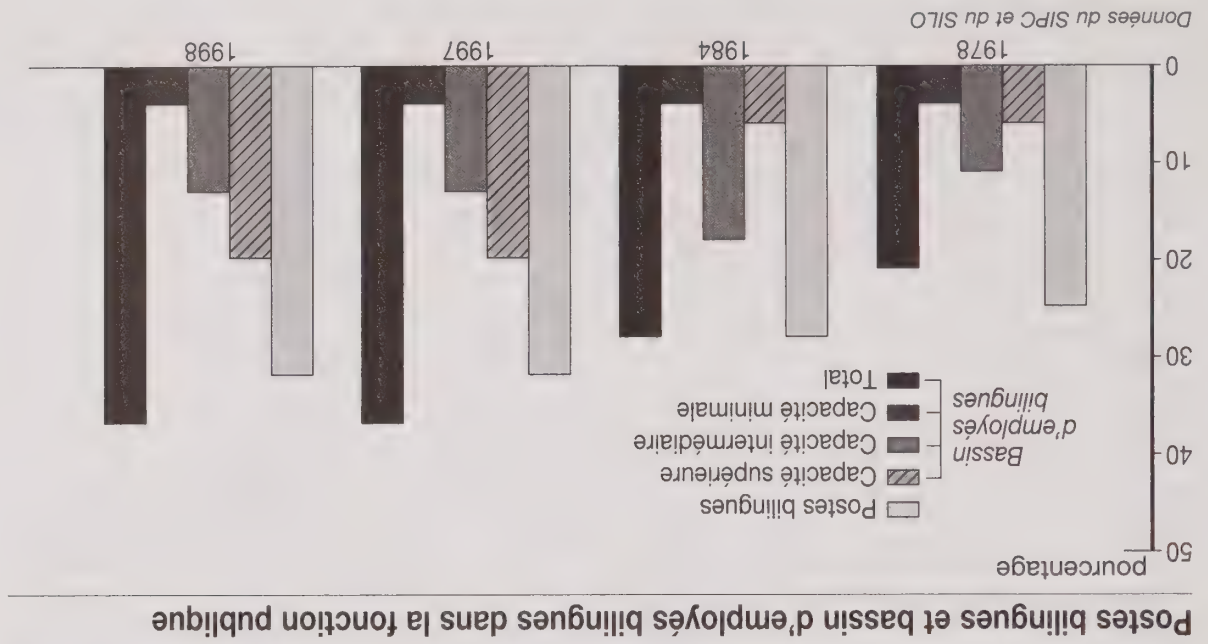


Tableau 2

Données du SIPC et du SILO

Année	Bilingues	Anglais essentiel	Français essentiel	Anglais ou français ess.	Dossier incomplet	Total
1974	21 % 38 164	60 % 110 117	10 % 118 533	9 % 15 975		182 789
1978	25 % 52 300	60 % 128 196	8 % 17 260	7 % 14 129		211 885
1984	28 % 63 163	59 % 134 916	7 % 16 688	6 % 13 175		227 942
1997	32 % 61 123	56 % 107 228	6 % 12 273	4 % 8 149	1 % 2 570	191 343
1998	32 % 58 432	57 % 104 539	6 % 11 803	4 % 7 965	1 % 2 082	184 821

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique

Tableau 1

Tableau 16

Participation des francophones et des anglophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la Loi sur les langues officielles

Alors que les tableaux 12 à 15 portent soit sur la fonction publique soit sur les sociétés d'Etat, les organismes privés, les organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, la GRC et les Forces armées régulières, le tableau 16 donne un aperçu de la participation des francophones et des anglophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, c'est-à-dire les institutions fédérales et tous les autres organismes qui, aux termes d'une autre législation fédérale, sont assujettis à la *Loi sur les langues officielles* ou à une partie de celle-ci, par exemple, Air Canada ou les administrations aéroportuaires désignées.

Tableaux 17 et 18

Evolution des coûts du Programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales et coûts par fonction

Ces coûts comprennent la traduction, la formation linguistique, la prime au bilinguisme ainsi que la coordination et l'orientation générales du Programme.

Tableau 9

Services internes – Niveaux requis en langue seconde

Le tableau 9 indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues dans le secteur des services internes. Voir à ce sujet la note du tableau 8. La définition des niveaux de compétence linguistique figure dans les notes du tableau 2.

Tableau 10

Surveillance – Situation linguistique des titulaires

Le tableau 10 montre la situation linguistique des titulaires de postes bilingues qui comportent des responsabilités de surveillance dans les deux langues officielles, dans la RCN et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail selon la *Loi sur les langues officielles*.

Tableau 11

Surveillance – Niveaux requis en langue seconde

Le tableau 11 indique le niveau de compétence requis en langue seconde pour les postes de surveillants. Il fait suite aux tableaux 5, 7 et 9. Toutefois, puisqu'un poste peut être désigné bilingue à plus d'un égard (par exemple, le service au public et la supervision), la somme des postes des tableaux 7, 9 et 11 ne correspond pas nécessairement au nombre de postes bilingues figurant au tableau 5.

Tableaux 12, 13, 14 et 15

Participation des francophones et des anglophones

Les termes « francophone » et « anglophone » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

Les données concernant les employés civils de la GRC et de la Défense nationale sont comprises dans les statistiques de la fonction publique.

La rubrique « Dossier incomplet » figurant au bas des tableaux 12 et 13 pour l'année 1998 représente les employés dont la région de travail ou la catégorie professionnelle n'était pas connue; le nombre de ces employés s'élevait à 988 et à 152 personnes respectivement.

Tableau 5

Postes bilingues – Niveaux requis en langue seconde

Comme l'indiquent les notes du tableau 2, la désignation des postes bilingues se répartit en trois niveaux de maîtrise de la langue seconde.

La catégorie « autres » renvoie aux postes portant le code « P » ou ne comportant aucune exigence en interaction orale dans la langue seconde. Le code « P » s'applique aux compétences spécialisées dans l'une des langues officielles ou les deux, compétences qu'une formation linguistique ne permet pas d'acquérir. C'est le cas de la sténographie ou de la traduction.

Tableau 6

Service au public – Situation linguistique des titulaires

Alors que le tableau 4 s'applique à l'ensemble des postes de la fonction publique fédérale, le tableau 6 porte sur la situation linguistique des titulaires de postes où il est nécessaire de servir le public dans les deux langues officielles. Les trois catégories sont définies dans les notes du tableau 4.

Tableau 7

Service au public – Niveaux requis en langue seconde

Le tableau 7 indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues où il est nécessaire de servir le public dans les deux langues officielles. La définition des niveaux de compétence linguistique figure dans les notes du tableau 2.

Tableau 8

Services internes – Situation linguistique des titulaires

Le tableau 8 décrit la situation linguistique des titulaires de postes bilingues dans le secteur des services internes, c'est-à-dire les postes dont les fonctions incluent la prestation dans les deux langues officielles de services personnels (par exemple, la paye) ou de services centraux (par exemple, les bibliothèques), dans la RCN et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail selon la *Loi sur les langues officielles*. Les trois catégories sont définies dans les notes du tableau 4.

Tableau 3
Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique par région

La rubrique unilingue constitue la somme des trois catégories anglais essentiel, français essentiel et anglais ou français essentiel.

Les postes occupés à l'étranger par rotation, qui relèvent pour la plupart du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, sont désignés en fonction de la catégorie français ou anglais essentiel, les exigences linguistiques de ces postes particuliers étant établies à partir de la compétence linguistique des titulaires plutôt qu'en fonction des exigences des postes.

Tableau 4

Postes bilingues – Situation linguistique des titulaires

Le tableau 4 de même que les tableaux 6, 8 et 10 portent sur la situation linguistique des titulaires de postes, laquelle comprend trois catégories :

1. Satisfont aux exigences linguistiques du poste qu'ils occupent.
2. Sont exemptés de satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste. Dans certaines circonstances, la politique gouvernementale permet à un employé de :
 - poser sa candidature à un poste bilingue doté de façon non impérative sans s'engager à satisfaire aux exigences linguistiques du poste. Il s'agit en général de personnes ayant de longs états de service, d'employés qu'un handicap empêche d'apprendre une langue seconde, ou encore d'employés touchés par une réorganisation ou une priorité statutaire;
 - continuer à occuper un poste bilingue sans avoir à satisfaire aux nouvelles exigences linguistiques de ce poste. Cette situation s'applique aux titulaires de postes unilingues réidentifiés comme bilingues ou aux titulaires de postes bilingues dont les exigences linguistiques sont révisées à la hausse.
3. Doivent satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste aux termes du *Décret d'exclusion sur les langues officielles* découlant de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. Ce décret permet aux employés de bénéficiaire de deux ans pour acquérir les compétences linguistiques requises pour leur poste.

Notes et définitions techniques

Les données sur la fonction publique comprennent une ligne « Dossier incomplet » qui regroupe les dossiers pour lesquels certaines données sont manquantes.

Tableaux

Tableau 1

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique

Dans la fonction publique fédérale, les postes sont désignés bilingues ou unilingues, selon leurs exigences particulières et les catégories suivantes :

- **anglais essentiel** : poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais;
- **français essentiel** : poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en français;
- **anglais ou français essentiel (poste réversible)** : poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais ou en français indifféremment;
- **bilingue** : poste dont l'ensemble ou une partie des fonctions doivent être exercées en français et en anglais.

Par « poste », il faut entendre les postes dotés à durée indéterminée ou à durée déterminée de trois mois ou plus selon les données disponibles au 31 mars 1998.

Tableau 2

Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique

La détermination des profils linguistiques des postes et l'évaluation linguistique des employés fédéraux s'effectuent selon trois niveaux de capacité :

- niveau A : capacité minimale;
- niveau B : capacité intermédiaire;
- niveau C : capacité supérieure.

L'évaluation porte sur les trois compétences suivantes : lecture, écriture et interaction orale (compréhension et expression). Les résultats illustrés dans ce tableau et ceux qui s'y rapportent, c'est-à-dire les tableaux 5, 7, 9 et 11, sont basés sur les résultats de tests en interaction orale.

16. Participation des francophones et des anglophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*

Coûts du programme

17. Évolution des coûts du Programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales

18. Coûts du Programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales par fonction

Sources des données

Les données figurant dans la majeure partie des tableaux présentés en annexe

proviennent du Système d'information sur les postes et la classification (SIPC)

alimenté par les institutions fédérales dont le Conseil du Trésor est l'employeur,

c'est-à-dire les ministères et les organismes énumérés à la partie I de l'annexe I de

la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (LRTFP).

Les données des institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur proviennent du Système d'information sur les langues officielles (SILO II).

De façon générale, l'année de référence des données présentées dans les tableaux

statistiques correspond à l'année financière du gouvernement qui couvre la période

du 1^{er} avril d'une année civile au 31 mars de l'année civile suivante. Le cas échéant,

les notes accompagnant chaque tableau fournissent des précisions sur les sources,

les dates, etc.

Interprétation et validité des données

Les données historiques ne sont pas nécessairement comparables entre elles en raison

des modifications qui y ont été apportées au cours des années, par exemple, pour tenir

compte de la création, de la transformation ou de la dissolution de certains ministères et

organismes ou de la modification des tests d'évaluation des compétences linguistiques

utilisés par la Commission de la fonction publique du Canada. Par ailleurs, des

changements ont été apportés à diverses reprises à la sélection de la population et

aux sources des données. Enfin, certains regroupements de données ont été effectués

afin de mieux refléter l'existence de deux populations distinctes : celle pour laquelle

le Conseil du Trésor est l'employeur et celle pour laquelle il ne l'est pas.

On trouvera dans la présente annexe une série de 18 tableaux qui fournissent une appréciation quantitative de la situation dans les institutions fédérales, le tout étant compilé dans des cadres et sous des rubriques pertinentes.

Des notes et des définitions figurent à la fin de la présente section afin de faciliter l'interprétation des différents tableaux.

Liste des tableaux

Fonction publique

- 1. Exigences linguistiques des postes
- 2. Postes bilingues et bassin d'employés bilingues
- 3. Exigences linguistiques des postes, par région
- 4. Postes bilingues : situation linguistique des titulaires
- 5. Postes bilingues : niveaux requis en langue seconde
- 6. Service au public : postes bilingues, situation linguistique des titulaires
- 7. Service au public : postes bilingues, niveaux requis en langue seconde
- 8. Services internes : postes bilingues, situation linguistique des titulaires
- 9. Services internes : postes bilingues, niveaux requis en langue seconde
- 10. Surveillance : postes bilingues, situation linguistique des titulaires
- 11. Surveillance : postes bilingues, niveaux requis en langue seconde
- 12. Participation par région des francophones et des anglophones
- 13. Participation par catégorie professionnelle des francophones et des anglophones
- Sociétés d'Etat, Forces armées régulières, autres organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, GRC et organismes privés assujettis à la Loi sur les langues officielles

- 14. Participation par région : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur
- 15. Participation par catégorie professionnelle ou par catégorie équivalente : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

Le prochain exercice s'annonce tout aussi fertile que le précédent, tant pour les activités que pour les initiatives prévues. Outre le renforcement du réseau des langues officielles et la démonstration d'un leadership efficace, le SCT s'est donné un certain nombre de priorités, entre autres, accroître la visibilité du Programme et mesurer la conformité des bureaux tenus d'offrir les services au public dans les deux langues officielles. La vérification et la surveillance continueront d'être d'une importance cruciale. L'intégration de normes élevées de qualité font partie des défis à relever.

Le SCT collaborera étroitement avec les institutions assujetties afin de veiller à ce que la dimension « langues officielles » soit prise en considération dans tout projet de transfert, de commercialisation, de dessaisissement, de partenariat ou autre mode de prestation des services ou d'exécution des programmes. Le SCT examinera attentivement les recommandations du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles et prendra les mesures appropriées d'amélioration.

Le dixième anniversaire de la *Loi* actuelle (1988-1998), que souligne le *Symposium national sur les langues officielles du Canada*, appelle à la réflexion sur la valeur de cohésion nationale que représentent les langues officielles. Cet événement, tenu un an avant le *Sommet de la francophonie* qui aura lieu à Moncton en 1999, a été conçu pour faire rayonner les riches implications de notre expérience linguistique.

Il faudra continuer de s'assurer que les exigences linguistiques sont, entre autres, bien intégrées aux systèmes et activités informatiques du gouvernement canadien. Il faudra travailler aussi à ce que les services et programmes fédéraux soient parfaitement disponibles dans les deux langues officielles selon les exigences de la *Loi* et que les employés des institutions assujetties puissent travailler dans leur première langue officielle conformément à nos garanties. Dans le monde du XXI^e siècle, l'existence au Canada du bilinguisme institutionnel et de deux communautés de langue officielle en situation minoritaire demeurera toujours au cœur même de son identité.

La Charte canadienne des droits et libertés donne aux Canadiens et aux Canadiennes des garanties en matière de langues officielles. La Loi de concert avec le Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services donnent effet à ces garanties en matière de service au public. La Loi indique où les employés des institutions assujetties ont le droit de travailler dans leur première langue officielle et précise, de concert avec les politiques du Conseil du Trésor, comment ce droit doit se concrétiser.

Au cours de l'exercice 1997-1998, la fonction publique fédérale a continué de disposer d'un important bassin d'employés bilingues. Le Conseil du Trésor a rationalisé son cadre de planification et de contrôle des langues officielles en vue de mettre l'accent sur la responsabilisation et les résultats plutôt que sur les moyens utilisés pour les atteindre. Dans la foulée des phases I et II de l'Examen des programmes, les institutions se sont assez bien acquittées de leurs obligations linguistiques. Même si la situation reste inégale d'une région à une autre, les résultats d'une étude sur l'offre active et les services dans les deux langues officielles au téléphone sont encourageants.

Un meilleur rendement dans les deux langues officielles de la part des cadres de direction est attendu, par suite de la nouvelle politique sur les exigences linguistiques pour les cadres de direction.

En général, les taux actuels de participation des anglophones et des francophones dans la fonction publique fédérale tiennent compte de la présence des deux collectivités de langue officielle au Canada.

Le SCT continuera de veiller au cours de la deuxième année de mise en œuvre du protocole d'entente avec le ministère du Patrimoine canadien à la concrétisation de l'engagement du gouvernement à l'égard de l'article 41 de la Loi, Partie VII. Il s'agira surtout de s'assurer que les obligations découlant de cet article sont enracinées dans la culture d'entreprise générale des ministères cibles, y compris le SCT.

À Statistique Canada, le Programme des langues officielles est unique, car il est géré par un comité de gestionnaires provenant de plusieurs secteurs. Administré par les spécialistes chargés des programmes de la Division des langues officielles et de la traduction, les gestionnaires hiérarchiques et les employés sont tous engagés dans une interaction productive. Son succès se fonde sur la consultation, la collaboration et la communication ainsi que sur le soutien dynamique qu'y apportent les cadres supérieurs. Le Comité des langues officielles fait partie d'un ensemble de comités de gestion chargés des programmes de ressources humaines ainsi que d'autres domaines administratifs et opérationnels. Son rôle consiste à proposer des politiques ou des modifications aux politiques afin d'assurer la prise en compte des activités de Statistique Canada touchant les langues officielles. Le procès-verbal des réunions mensuelles du Comité est distribué à tous les cadres supérieurs et est affiché au réseau interne des communications, accessible à tous les employés.

Le Système d'information sur les postes et la classification (SIPC) et le Système d'information sur les langues officielles (SILO II) sont alimentés respectivement par les ministères, organismes, sociétés d'État et autres organismes assujettis à la Loi. On y retrouve l'information demandée par le SCT pour broser le tableau de la situation des langues officielles dans les institutions, par exemple, le nombre de postes bilingues, la situation linguistique de leurs titulaires, le bassin d'employés bilingues ou les taux de participation des francophones et des anglophones. La majeure partie des données figurant dans les tableaux présentés en annexe provient d'ailleurs de l'information recueillie par l'intermédiaire du SIPC et du SILO II.

En 1997-1998, les coûts du Programme des langues officielles dans les institutions assujetties à la Loi, y compris les institutions parlementaires et les Forces canadiennes, ont atteint 248 millions de dollars, comparativement à 260,4 millions de dollars l'année précédente.

La tendance à la baisse se manifeste au chapitre des coûts de la prestation des services de l'administration fédérale dans les deux langues officielles. Le tableau 17 retrace l'évolution des coûts du Programme depuis 1981-1982, tandis que le tableau 18 montre leur répartition en 1997-1998 entre les principales catégories de dépenses.

Certains éléments des coûts du Programme, à l'exception de la prime au bilinguisme et de la traduction, ont accusé une diminution. En outre, l'augmentation des dépenses liées à la traduction n'était pas généralisée. Au BT, les coûts au titre des langues officielles ont diminué. Ceux-ci ont atteint 38,9 millions de dollars comparativement à 44 millions de dollars l'année précédente, alors qu'à la Défense nationale, elles atteignaient 7,7 millions de dollars comparativement à 8,7 millions de dollars l'année précédente.

En ce qui concerne la formation linguistique, les coûts ont diminué de 5 millions de dollars passant de 51 millions à 46,1 millions de dollars. La réduction des dépenses associées à la formation linguistique est essentiellement attribuable à la diminution des besoins de formation en raison de l'existence d'un important bassin d'employés bilingues, à la réduction de l'embauche et aux mesures de restriction financière.

Gestion et coûts du Programme

La gestion du Programme des langues officielles dans les institutions assujetties à la Loi s'effectue principalement par l'intermédiaire des personnes responsables des langues officielles qui agissent comme lien entre le Secrétariat et leur organisme d'appartenance. Ce sont elles en effet qui renseignent les gestionnaires sur leurs responsabilités en matière de langues officielles et c'est par leur entremise que le personnel du Secrétariat mène ses consultations et transmet ses demandes d'information ou de clarification. Ce réseau d'échanges et de communications suivis forme ce qu'il est convenu d'appeler la collectivité des langues officielles.

Prime au bilinguisme

La prime au bilinguisme consiste en un paiement forfaitaire de 800 \$ par année, réparti sur douze mois, qui est versé aux employés admissibles, c'est-à-dire aux employés des ministères, organismes et sociétés d'État énumérés à la partie I de l'annexe I de la Loi *sur les relations de travail dans la fonction publique*, aussi qu'au Conseil national de recherches Canada et au Conseil des recherches médicales du Canada. Il convient de préciser que la prime fait partie des conventions collectives signées avec les syndicats. Les cadres de direction et certains autres groupes clairement identifiés n'ont pas droit à la prime au bilinguisme, par exemple, les traducteurs et les sténographes.

Au 31 mars 1998, 55 071 employés fédéraux touchaient la prime au bilinguisme. La réduction des effectifs au sein des institutions ces dernières années a évidemment entraîné une diminution du nombre de personnes qui recevaient la prime. Le coût total de la prime dans les ministères et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor est l'employeur représentait 56,6 millions de dollars pour l'ensemble de l'exercice financier 1997-1998. Il s'agit d'une augmentation de 9,8 p. 100 par rapport à l'exercice précédent en raison principalement d'un versement d'intérêt de 7,1 millions de dollars par la GRC.

Les coûts de la traduction et de l'interprétation se sont élevés à 142,1 millions de dollars en 1997-1998, ce qui représente une hausse de 6 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent, soit 4,4 p. 100.

Soixante-cinq ministères et organismes ont maintenant à leur disposition TERMIMUM, grâce au BT et aux réseaux électroniques. Étant la plus importante banque de terminologie au monde, TERMIMUM constitue pour les institutions assujetties un outil privilégié pour les aider à assurer des communications de qualité dans les deux langues officielles. Le BT a par ailleurs continué d'établir des liens avec le monde universitaire et le secteur privé.

Traduction

La traduction permet aux institutions assujetties à la *Loi* de communiquer par écrit de l'information au public et aux employés dans la langue officielle de leur choix là où ils y ont droit. Comme le précise notamment la politique du Conseil du Trésor en la matière, il appartient aux institutions assujetties de choisir le mode de production le plus efficace, compte tenu de l'objet et du destinataire de chaque texte.

L'exercice en cours marque la troisième année de fonctionnement du régime qui veut que les services du BT de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada soient optionnels, à savoir que les institutions puissent se procurer leurs services de traduction et d'interprétation soit auprès du BT, soit auprès du secteur privé.

La **Société du Port de Halifax** et la **Société du Port de Québec** poursuivent leur programme d'échanges mis sur pied il y a quatre ans au bénéfice de leurs employés. Ce programme prévoit que chaque société accueillera un certain nombre d'employés pendant une semaine, une fois par année. Ces employés peuvent alors parfaire leurs connaissances linguistiques dans l'autre langue officielle tout en observant la façon dont les travaux s'effectuent dans une institution semblable à la leur.

Quoique rien dans la *Loi* ne prévoit l'obligation pour les institutions assujetties d'octroyer de la formation linguistique sans frais pour les employés, les sociétés utilisent ce moyen pour s'assurer de respecter leurs obligations linguistiques. Certaines sociétés comme la Banque du Canada gèrent leur propre école de langue, alors que d'autres établissent des programmes spéciaux de formation pour faire face à certaines situations particulières. Ainsi le Musée canadien des civilisations, conscient que l'instauration d'un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles passe par une équipe de superviseurs bilingues, a instauré un programme spécial de formation d'une durée de trois ans à l'intention de ses superviseurs.

Par ailleurs, le plafond d'heures de formation linguistique accordées à chaque employé durant sa carrière, lequel pouvait diminuer à chaque nouvelle nomination à un poste bilingue, a été aboli. La *Politique sur la dotation des postes bilingues* a été révisée de manière à tenir compte des modifications apportées à la *Politique sur la formation linguistique*.



Mesures d'appui

Le SCT a entrepris de rationaliser et de simplifier le cadre de planification et de contrôle des langues officielles en vue de mettre davantage l'accent sur la responsabilisation et les résultats plutôt que sur les moyens utilisés pour atteindre ces résultats. Pour s'acquitter efficacement de leurs obligations linguistiques et aider les institutions assujetties à la *Loi* à mettre en œuvre leur programme de langues officielles, divers mécanismes d'appui ont été établis. La traduction et la formation linguistique sont en partie gérées centralement par des organismes communs, alors que la prime au bilinguisme est gérée par les institutions selon les modalités prescrites par les politiques du Conseil du Trésor.

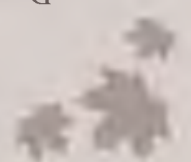
Règle générale, seules les institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor est l'employeur ont, dans les limites des politiques en vigueur, l'obligation ou le choix de recourir à ces mécanismes. Les autres organismes assujettis à la *Loi* ne sont pas tenus ou n'ont pas le choix d'y faire appel et doivent mettre eux-mêmes en place tout mécanisme d'appui approprié.

Formation linguistique

Les cours de formation linguistique de la Commission de la fonction publique du Canada donnent aux employés du gouvernement du Canada les moyens d'acquérir la formation qui leur permet de satisfaire aux exigences linguistiques des postes désignés bilingues.

Les institutions admissibles à cet égard peuvent obtenir les services de formation linguistique nécessaires en s'adressant à Formation linguistique Canada (FLC) ou à des fournisseurs inscrits au répertoire tenu par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. FLC dispose des crédits nécessaires pour offrir les services requis en vue de répondre aux besoins de formation statutaire de ces institutions et, au sein de celles-ci, aux besoins généraux du gouvernement en matière de langues officielles. Ces institutions doivent défrayer les coûts de toute autre formation linguistique qu'elles souhaitent offrir à leurs employés.

Dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, on constate une stabilité relative des taux de participation des francophones et des anglophones qui, à 27 et 70 p. 100 respectivement, 3 p. 100 étant « inconnus », continuent généralement de refléter la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle (tableau 16).



Participation équitable

Aux termes de la *Loi sur les langues officielles*, le gouvernement fédéral s'engage à veiller à ce que les Canadiens et les Canadiennes d'expression anglaise aient des chances égales d'emploi et d'avancement au sein des institutions assujetties et à ce que les effectifs de celles-ci tendent à refléter la présence des deux collectivités de langue officielle au pays, compte tenu du mandat et du public de ces institutions, ainsi que de l'emplacement de leurs bureaux. À cette fin, il incombe aux institutions assujetties de veiller à ce que l'emploi soit ouvert à tous les Canadiens et à toutes les Canadiennes tant d'expression française qu'anglaise. Le SCT a examiné des rapports de vérification interne effectués au cours de l'année visée par Revenu Canada, Pêches et Océans et l'Agence spatiale canadienne.

Comme l'indique le tableau 12, la participation des francophones et des anglophones au sein de la fonction publique fédérale a peu fluctué depuis l'exercice précédent. Elle tient généralement compte de la présence au Canada des deux groupes linguistiques. Tel que l'indique le tableau 12, les taux de participation des deux groupes linguistiques sont demeurés les mêmes dans chacune des provinces. Le taux de participation (5,3 p. 100) des anglophones dans la fonction publique fédérale au Québec continue d'être en-deça de la présence de cette collectivité au Québec.

Dans la GRC, les institutions et les organismes dont le Trésor n'est pas l'employeur, le taux de participation des francophones et des anglophones s'établit à 25 et 70 p. 100 respectivement, 5 p. 100 étant « inconnus » (tableaux 14 et 15).

Transports Canada a mis en œuvre une initiative intéressante pour ses cadres de direction. Une tribune hebdomadaire a été mise sur pied à leur intention à l'administration centrale dans le but de permettre le maintien de la capacité de s'exprimer (interaction orale) dans leur langue seconde. Ces séances, animées par un professeur de langue seconde, portent sur les activités courantes du Ministère et se déroulent après les heures normales de travail.

Environnement Canada publie pour ses bureaux régionaux un dépliant offrant des conseils pratiques aux employés sur les services en personne, le service téléphonique auquel tous les bureaux bilingues peuvent s'adresser pour obtenir de l'aide pour la prestation de services au public dans les deux langues officielles, ainsi qu'une liste du personnel bilingue.

La **Société canadienne des postes** s'est engagée à accentuer la sensibilisation des employés aux politiques sur les communications internes. Un examen de l'expression linguistique au travail effectué au cours de l'exercice 1996-1997 révèle que, même si les outils de travail, les systèmes d'information et les programmes de formation sont généralement disponibles dans les deux langues officielles, des mesures supplémentaires sont nécessaires afin d'améliorer la langue utilisée dans la supervision et les communications internes. Une liste de distribution sur la langue de travail à des fins de référence rapide a été diffusée au cours de l'année visée à titre de complément d'un article publié dans le bulletin interne de l'institution. En outre, le module sur les droits de la personne du Programme de formation des superviseurs des opérations postales a été modifié et comprend désormais une section sur les obligations du point de vue des langues officielles au travail.

À **Elections Canada**, un service de traduction est offert sur place afin d'aider le personnel à travailler dans la langue officielle de son choix.

Le personnel de la **Résidence du Gouverneur général du Canada**, qui comprend 18 employés, compte 94 titulaires de postes bilingues. Afin de faciliter les communications dans les deux langues officielles entre gestionnaires et employés, cet organisme a fait l'acquisition d'outils d'autoperfectionnement. Pour permettre aux employés de parfaire leurs compétences en expression écrite, deux cours maison de rédaction ont été organisés avec l'Université d'Ottawa et l'Université McGill (rédaction parallèle et atelier de rédaction en anglais). Vingt-huit employés y ont participé. Pour permettre aux employés d'améliorer leurs compétences dans leur deuxième langue officielle, un cours intermédiaire et un cours avancé de formation linguistique ont été organisés (11 employés y ont participé).

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada a adopté la langue de travail comme priorité ministérielle et veut s'assurer que le milieu de travail est propice à l'utilisation des deux langues officielles dans les bureaux situés en région bilingues (le Nouveau-Brunswick, la RCN, le Nord-Est ontarien et la région métropolitaine de Montréal). L'unité responsable des langues officielles a en outre mis à la disposition des gestionnaires un exemple de communication sur le sujet et offre à la gestion son aide pour l'adapter aux besoins de chacune des directions générales. Le Ministère procède à une vérification interne annuelle de la capacité linguistique des directions générales dans le cadre de l'exercice de son plan d'action. Il est alors possible de détecter tout problème et de conseiller adéquatement la gestion sur les mesures correctives à prendre. On peut ainsi vérifier la disponibilité du service bilingue pour toute la gamme de services, dont les services personnels et centraux, les instruments de travail d'usage courant et généralisés et la supervision. Il en va de même pour les services communs que le Ministère offre à ses clients, comme l'acquisition de biens et services, la traduction, les conseils et la vérification les communications ainsi que les services immobiliers.

Le SCT continue d'examiner les rapports de vérification interne effectués au cours de l'année visée par certaines institutions en matière de langue de travail, notamment ceux de Développement des ressources humaines Canada (administration centrale), de Statistique Canada (instruments de travail automatisés) et de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié (sondage dans les régions désignées bilingues). D'autres institutions assujetties ont réalisé des vérifications intégrées comprenant la langue de travail : l'Agence spatiale canadienne, Revenu Canada et Service correctionnel Canada.

La proportion de titulaires de postes affectés à la prestation des services personnels et centraux qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste a diminué par rapport à l'exercice précédent. Elle est passée de 91 à 88 p. 100. Par contre, la proportion de titulaires qui doivent encore satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste est demeurée stable à 1 p. 100, tandis que celle des employés exemptés de les satisfaire accuse plutôt une hausse de 2 p. 100.

La qualité de la capacité linguistique s'est améliorée puisque la proportion du nombre de postes affectés aux services internes qui exigent une maîtrise supérieure ou intermédiaire est passée de 89 à 90 p. 100.

Les exigences linguistiques pour les surveillants

La proportion des titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste est passée de 90 à 86 p. 100. Par contre, des progrès ont été enregistrés dans le cas des niveaux de compétences linguistiques requis. Ainsi, la proportion des postes bilingues de surveillance requérant une maîtrise supérieure de la langue seconde a augmenté de 8 p. 100 et représente 32 p. 100 de l'ensemble des postes bilingues de surveillance au 31 mars 1998.

Le SCT examine des rapports de vérification intégrée comprenant la participation équitale, effectués dans l'année visée par Revenu Canada, Pêches et Océans et par l'Agence spatiale canadienne.

Les exigences en matière de langue de service diffèrent de celles retenues en matière de langue de travail en ce sens que les premières reposent sur le concept de bureaux et points de service, tandis que la seconde s'appuie sur la notion de « régions désignées ».

La *Loi* stipule en effet que, outre la RCN, les obligations en matière de langue de travail concernant la création d'un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles s'appliquent aux régions du Canada désignées à cette fin. Celles-ci comprennent certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario (par exemple, à Sudbury), la région de Montréal, certaines parties de l'Estrie, de la Gaspésie et de l'Ouest québécois ainsi que le Nouveau-Brunswick. Ailleurs au Canada, la situation des deux langues officielles en milieu de travail doit être comparable entre les régions où l'une ou l'autre prédomine.

La *Loi* définit les obligations qui incombent en la matière aux institutions dans les régions désignées à savoir :

- fournir aux employés les services à leur intention, notamment des services personnels et centraux, ainsi que des instruments de travail d'usage courant et généralisé dans les deux langues officielles;
- assurer la supervision des employés dans les deux langues officielles là où il est indiqué de le faire (y compris en ce qui a trait aux communications entre les régions et les sièges sociaux), pour la création de milieux de travail propices à l'usage effectif des deux langues officielles;
- veiller à ce que la haute direction de l'institution soit en mesure de fonctionner dans les deux langues officielles;
- assurer que les systèmes d'usage courant et généralisé sont disponibles dans les deux langues officielles.

La surveillance du respect par les institutions de leurs obligations en matière de langue de travail peut s'effectuer, tout comme dans le cas du service au public, sous deux angles : d'une part, la capacité des institutions à s'acquitter de leurs obligations, telle que mesurée par le nombre de postes bilingues et leur profil linguistique ou encore la capacité bilingue dans le cas des organismes assujettis, et, d'autre part, les résultats des vérifications et études et les bilans annuels de gestion.

Durant les dernières années, la **Société du Port de Vancouver** a consacré beaucoup d'efforts à la mise en œuvre de son programme des langues officielles. Elle s'est constituée un effectif bilingue dans une proportion de 8 p. 100, ce qui lui permet d'offrir activement au téléphone ainsi qu'en personne un service dans les deux langues officielles. Son personnel offre au public des visites du port en français et en anglais, de même que des publications sur le port, disponibles en anglais et en français. Une vidéo promotionnelle est disponible en six langues, y compris, bien entendu, en français et en anglais. La Société continue le projet de traduction des textes présentés sur son site Internet, de manière à ce qu'ils soient tous disponibles en français et en anglais au cours de l'exercice 1998-1999.

concerne les services juridiques en général.

La **Cour fédérale** à Fredericton offre un excellent service au public dans les deux langues officielles et a établi de nombreux rapports utiles avec les instances provinciales en ce qui

certaines situations.

Société se sert de plaintes déposées au Commissaire aux langues officielles pour corriger de mérite pour les employés. Chaque guichetier a reçu une publication sur le sujet. La **Société canadienne des postes** a instauré, en matière d'offre active, un programme de mérite pour les employés. Chaque guichetier a reçu une publication sur le sujet. La Société se sert de plaintes déposées au Commissaire aux langues officielles pour corriger leur satisfaction quant à la qualité des services offerts dans les deux langues officielles.

À **Anciens Combattants Canada**, le service au comptoir du bureau de Winnipeg est exemplaire en ce qui concerne son offre active de services au téléphone et en personne et en ce qui a trait à l'affichage. Des œuvres d'art sur les anciens combattants et les années de guerre, accrochées aux murs, sont assorties de textes explicatifs dans les deux langues officielles. Les employés, qui essaient de créer une atmosphère et qui encouragent l'utilisation des deux langues officielles, sollicitent activement l'opinion de leurs clients sur leur satisfaction quant à la qualité des services offerts dans les deux langues officielles.

À ses bureaux des opérations régionales du Pacifique, **Revenu Canada**, en raison de sa taille et du rôle important qu'il joue auprès du public, a partagé son expertise avec d'autres institutions qui ne disposent pas en région des ressources ni de la structure nécessaires pour traiter de façon dynamique avec les associations francophones (Chambre de commerce française, Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, Association franco-yukonnaise). Par exemple, leur conseiller régional peut représenter un ministère lors de discussions directes auprès de groupes minoritaires et fournir conseils et services de consultation au personnel sur la façon d'offrir de façon efficace des services dans les deux langues officielles.

propice pour permettre à ces initiatives de se réaliser.

ce qui concerne les initiatives de bilinguisme. Il donne l'exemple voulu et prévoit un milieu ex-détenus et grand public). Le directeur de district est un rassembleur et un chef de file en linguistiques du public et à vérifier les services fournis par chaque bureau (détenus, pied à l'interne des mécanismes de contrôle visant à informer les employés des droits bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. La CNLC a en outre mis sur fonctionnellement bilingue. Quatre-vingt-dix-huit pour cent des titulaires de postes désignés efforts ont été réalisés au bureau de Moncton afin de rendre presque tout le personnel taille dont 33 p. 100 des effectifs sont appelés à fournir des services au public, d'excellents

À la **Commission nationale des libérations conditionnelles** (CNLC), organisme de petite

- Formation linguistique Canada y décrit la gamme de ses produits et services. On peut y accéder également par hyperlien.

Les visites qui s'effectuent quotidiennement à ce site continuent d'amener des propositions utiles de façon à mieux répondre aux préoccupations de l'heure, notamment en matière de service au public et de langue de travail. Ce partage permet de tirer profit de l'expérience de nos collègues et de découvrir de nouvelles initiatives que l'on peut adapter à nos divers besoins. Il est important d'utiliser le site des langues officielles pour renforcer la mémoire institutionnelle du réseau. L'information restera ainsi au sein de l'administration publique en faveur de la relève.

Les recherches dans le site Internet du SCT augmentent rapidement : elles sont passées de 2 000 à près de 4 594 entre décembre 1997 et mars 1998.

- Ce site sur les langues officielles s'adresse aussi bien aux institutions ayant des sites sur Publiservice qu'au grand public qui peut joindre par Internet le SCT, qui a distribué un signet recto verso illustrant ces deux adresses lors du lancement du site sous la présidence du secrétaire adjoint aux Langues officielles du SCT, le 11 décembre 1997, à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.
- On y trouve tout ce qui touche la *Loi*, les politiques et autres documents sur la mise en œuvre du Programme, mais aussi la banque de données Burolis, les activités des comités consultatifs sur les langues officielles des ministères et des comités interministériels régionaux, les initiatives des institutions et des nouvelles du réseau des langues officielles. Toute information utile entourant l'organisation du *Symposium national sur les langues officielles du Canada* s'y trouve également.
- Pour assurer la coordination du Programme, ce site est une source d'expertise à la disposition de la clientèle du SCT à titre de partenaires pour l'application de la *Loi*. Le site est un atout tant pour le réseau interne à la fonction publique que pour les clients externes, par exemple, les membres des communautés de langue officielle en situation minoritaire et les personnes qui œuvrent dans les dossiers linguistiques.
- Les renseignements colligés, mis à jour au fur et à mesure des développements, permettent aux utilisateurs d'être mieux informés et leur sont un guide dans l'application de la *Loi*. Voici quelques applications en direct du site du SCT sur les langues officielles :
- Une application découle du protocole d'entente entre le Conseil du Trésor et le ministère du Patrimoine canadien, autre exemple identifié dans le site pour aider à créer une nouvelle synergie entre les diverses institutions. Il est possible d'avoir accès par hyperlien à l'information contenue dans le site, notamment au sujet de l'article 41 de la *Loi*, à partir du volet « Programme d'appui, concertation interministérielle ». Les échanges d'activités permettront au réseau de s'en inspirer d'une façon dynamique et de susciter des propositions utiles visant notamment à renforcer des liens avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire qui ont un accès de plus en plus grand à l'information.
 - Une autre application relève du domaine de la terminologie. En effet, le Bureau de la traduction (BT) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada est maintenant disponible par hyperlien. Il offre des outils importants aux rédacteurs, aux traducteurs et aussi à tous les fonctionnaires. Depuis plus de deux décennies, le BT exploite et développe Terrium, une banque de données linguistiques de trois millions de termes et d'appellations officielles en anglais et en français.

Vu la croissance continue du réseau Internet au gouvernement canadien et le nombre grandissant de ses utilisateurs, tant publics que privés, le SCT s'est aussi tourné vers cette technologie de pointe des communications. En naviguant sur le site « ollo » du SCT, les utilisateurs peuvent obtenir de l'information relative au Programme des langues officielles, entre autres, les publications du SCT dont les huit derniers rapports annuels du président du Conseil du Trésor sur les langues officielles.

L'espace cybernétique. Le Canada est préoccupé par les grands enjeux d'ordre culturel et linguistique de et à la performance des informations qui rendent leur croissance inévitable. De plus, d'une manière novatrice. Ce sont les avantages liés à la rapidité, aux coûts d'utilisation de la prestation des services gouvernementaux en utilisant l'information et les technologies des technologies d'une manière novatrice. Notre défi consiste donc à relever la de ses services et l'exécution de ses programmes en tirant profit de l'information et Le gouvernement peut profiter de nombreuses possibilités pour améliorer la prestation de services.

Le Canada, deuxième plus grand utilisateur du réseau Internet après les États-Unis, déploie des efforts pour améliorer la qualité de ses programmes et de ses services, les rendre efficaces, efficaces, abordables et accessibles. Un des engagements que le SCT a pris est d'utiliser plus adéquatement les technologies de l'information pour rapprocher le gouvernement des Canadiens et des Canadiennes. Un nombre important d'institutions assujetties à la Loi ont déjà pris des mesures pour accroître leur utilisation de ces technologies, et bon nombre de clients ont maintenant accès à une plus vaste gamme de services.

Site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor sur les langues officielles

www.tbs-sct.gc.ca/ollo

Branchez-vous

Français
English

Secrétariat du Conseil du Trésor
Treasury Board of Canada

Canada

Chef de file, nous œuvrons avec les institutions assujetties à la Loi sur les langues officielles au respect des droits des Canadiens et des Canadiennes en matière de langues officielles.

- bureau qui diffuse les informations destinées au public. Les obligations sont fondées sur le concept d'un bureau : un site électronique appartient à un bureau. L'obligation d'un site suit donc l'obligation du bureau auquel il est rattaché.
- Les bureaux situés dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail doivent diffuser les informations simultanément dans les deux langues officielles (que le site soit sur un réseau interne ou externe) s'il s'agit d'instruments de travail d'usage courant et généralisé, d'information ou messages sur les services personnels et centraux et de renseignements communiqués de la haute direction à l'ensemble des employés. Certaines normes de technologie de l'information ont trait précisément à des questions se rattachant aux langues officielles (par exemple, la norme relative aux claviers). Au sein de sa propre administration, le SCT s'efforce d'être un utilisateur modèle de la technologie sur l'autoroute de l'information, y compris sur le plan des langues officielles.
- b) S'assurer que les ministères travaillent conjointement avec Industrie Canada à la promotion de l'utilisation de l'information. Dans le cadre de certains programmes, ce ministère offre son expertise, mais aussi de l'aide financière à des entités ou à des personnes qui désirent installer un site sur Internet, monter des sites bilingues, ou mettre des contenus culturels ou autres sur Internet. Au cours de l'année visée, le Comité consultatif sur l'autoroute de l'information a notamment recommandé à Industrie Canada, dans son rapport *Préparer le Canada au monde numérique*, de fournir un meilleur accès aux communautés. Une attention sera portée aux questions de prestation de services, de langue de travail et d'appui au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Ces initiatives sont perçues comme des exemples pouvant être réalisés en application de l'article 41 de la Loi, Partie VII.
- c) Rappeler les obligations linguistiques en matière d'acquisition de biens et services de systèmes informatiques qui découlent directement de l'article 36 de la Loi (Partie V, langue de travail – création d'un milieu propice). Tout système informatique d'usage courant et généralisé, acquis ou produit par une institution doit être disponible dans les deux langues officielles. La définition de ce qui est d'usage courant et généralisé n'est pas forcément la même pour toutes les institutions. Il revient à chacune d'elles de faire sa propre analyse.
- Par ailleurs, depuis l'exercice précédent, toutes les politiques en matière de langues officielles, comme toutes les autres politiques du Conseil du Trésor, sont disponibles sur le site Internet du SCT, ce qui permet aux institutions assujetties qui n'ont pas accès au réseau interne de la fonction publique fédérale d'obtenir l'information requise.

Ces nouvelles façons de faire s'inscrivent dans le créneau des initiatives déjà entreprises et qui font partie des changements décrits dans un rapport paru en 1997 et intitulé *Repenser le rôle de l'État – un gouvernement pour les Canadiens*. Le rapport énonce, comme un des grands objectifs du gouvernement, de donner suite à l'exigence posée par les citoyens d'avoir un meilleur gouvernement et un gouvernement plus accessible.

Le gouvernement veille à ce que l'autoroute de l'information puisse favoriser l'égalité de statut des deux langues officielles dans le réseau de l'information canadienne en ce qui concerne trois grandes dimensions de la Loi : la langue de service et la langue de travail au sein du gouvernement fédéral ainsi que le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

L'information assure à travers le pays la disponibilité des instruments de travail d'usage courant et généralisé dans les deux langues officielles (manuels de politiques, manuels d'instructions, lois, guides, etc.).

Le SCT doit assurer l'application des dispositions de la Loi dans les institutions, entre autres, la prestation de services bilingues conformément à leurs obligations à cet égard. Le gouvernement doit contribuer à cette mission, en mettant à la disposition des citoyens des renseignements dont il est le dépositaire.

Conscient de l'importance croissante que revêtent les médias électroniques dans les communications modernes et en particulier l'expansion rapide des sites fédéraux sur Internet, le SCT a rempli les tâches suivantes au cours de l'exercice 1997-1998 :

Veiller à ce que les institutions présentent leur information sur leur propre site dans les deux langues officielles, là où la Loi l'exige. À cette fin, le Conseil du Trésor a publié en avril 1997 la *Politique concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques*. En matière d'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques, il était essentiel d'avoir recours à une telle politique qui s'appliquerait à toutes les institutions assujetties à la Loi.

a) La politique comprend les principes de base que doivent observer les institutions en matière de langues officielles lorsqu'elles communiquent avec le public par l'intermédiaire d'Internet ou lorsqu'elles diffusent de l'information ou de la documentation par ce moyen de communication :

- La politique stipule les obligations des institutions lorsqu'elles mettent en réseau des informations aux fins du service au public. Les principales exigences de cette politique sont formulées en fonction de la désignation bilingue ou unilingue du

La vérification avait pour objectifs de déterminer si les institutions s'acquittent bien de leurs obligations en matière d'acquisition de biens et services dans le domaine des technologies de l'information, de déterminer la disponibilité des systèmes d'usage courant et généralisé du matériel et des logiciels dans les deux langues officielles, ainsi que de préciser le taux de satisfaction des employés et de faire des recommandations. Les vérificateurs ont examiné les plans de gestion de l'information des institutions visées, les politiques et directives ayant trait aux logiciels commerciaux et ceux mis au point à l'intérieur, le matériel connexe, tels les claviers et les guides d'exploitation. La formation, les services de dépannage, le télétravail, l'utilisation de l'Internet aux fins de la langue de travail et les plaintes ont été vérifiés.

D'après les résultats, les institutions qui ont fait l'objet de vérification s'acquittent bien, dans l'ensemble, de leurs obligations en matière d'acquisition de biens et services liés aux technologies de l'information. Au moment de la vérification, les ministères ne mettaient pas tous à la disposition de leurs employés les logiciels d'usage courant dans les deux langues officielles, souvent par ignorance de leur existence. À titre d'exemple de lacunes observées : l'absence de signes diacritiques, la non-disponibilité de claviers bilingues, la formation non disponible en français (ou faute de participants, cours annulés) et les services de dépannage non disponibles en français (ou délais plus longs pour les obtenir).

Les langues officielles et l'information

Nous sommes à l'ère des autoroutes de l'information. Les nouvelles technologies de l'information, qui ont des effets considérables sur la prestation du service, se prêtent bien à l'exécution des obligations en matière de langues officielles. Les sites électroniques bilingues des institutions constituent une offre active et permanente de service et un moyen privilégié de favoriser la communication et la compréhension mutuelle dans les deux langues officielles. Ils font du même coup la promotion du bilinguisme institutionnel et projettent une image bilingue du gouvernement canadien et de ses institutions.

La dualité linguistique que le Canada a choisi de mettre au cœur de sa vie collective et d'enrichir dans sa Constitution a besoin, pour se réaliser, d'une orchestration intelligente et soutenue d'éléments concrets et divers. Elle a un effet sur le statut des langues officielles au Canada, particulièrement dans le contexte des nouvelles façons de faire du gouvernement, de la démarche centrée sur le client et de la visibilité accrue des langues officielles.

Vérification sur les langues officielles et les technologies de l'information

L'information des systèmes dans les institutions a aussi fait l'objet d'une attention particulière au cours des deux derniers exercices. Le SCT a mené une vérification ayant pour objet d'évaluer le degré de conformité de certaines institutions en ce qui a trait à la mise en application des dispositions de la *Loi* et de la politique du Conseil du Trésor. Les résultats ont été publiés, et le rapport général est disponible sur Internet.

Burolis sur Internet

Les institutions assujetties aux dispositions de la *Loi* peuvent accéder aux données du répertoire informatisé de Burolis sur Internet du SCT. Le logiciel a été modifié de sorte qu'elles puissent éventuellement entrer directement leurs propres données. Celles-ci seront validées par le SCT avant d'être activées.

L'appui du SCT, le cas échéant, visant à amener les gestionnaires en région à apporter les correctifs qui s'imposent avec au fur et à mesure. Il s'agit en même temps d'un processus continu de sensibilisation situation, par suite des constats établis depuis 1994 et des correctifs qui ont été apportés Ces collectes de données et l'analyse qui suivra donneront un tableau plus complet de la de l'étude de *Réalités canadiennes* sur la disponibilité des services au public en français et en anglais au téléphone. Pour éviter les doublements lors du parachèvement de cette troisième phase du calendrier des constats, le SCT tiendra compte des vérifications de suivis que le CLO prévoit réaliser auprès des institutions.

La troisième vague de constats sera réalisée en tenant compte notamment des résultats au Québec, qu'à compléter la deuxième vague.

Le SCT a analysé cette portion de la deuxième vague de constats et colligé les intrants de constats déjà établis. Au cours de l'exercice suivant, il ne restera plus, en Ontario et en fonction des exigences de la *Loi*, ont fourni les conseils d'usage, de manière à ce que le service au public soit donné en les autres publiques des bureaux visités. Dans le cas où il y avait écart, les agents du SCT disponibilité des publications en français et en anglais et la question de l'affichage dans des services au public (au comptoir, au téléphone et à l'accueil). Cela comprend la

D'après les constatations des trois phases de vérification, la situation varie d'une région à l'autre et d'un bureau à l'autre. Les gestionnaires, qui n'ont pas toujours de mécanismes de contrôle définis, se fondent le plus souvent sur l'absence de plaintes dans leur secteur respectif pour dire que le service est toujours rendu dans la langue que le client préfère. Certains bureaux se distinguent par une marque élevée, alors que d'autres éprouvent des difficultés à s'acquitter effectivement des obligations qui leur incombent.

Par exemple à Québec, les résultats préliminaires démontrent que l'offre active au téléphone et à la réception, notamment en raison du temps pris pour répondre dans les deux langues officielles, ne se fait pas toujours, ce qui peut engendrer de la frustration chez le client.

Après la visite de chacun des bureaux (présence du symbole, prestation de services ou de capacité bilingue adéquate, offre active au téléphone et en personne), les vérificateurs informent les gestionnaires des bureaux concernés des lacunes observées. D'une façon générale, les résultats des vérifications démontrent que les bureaux des institutions visitées ont la capacité bilingue et les outils de travail nécessaires pour être en mesure de donner des services de qualité égale.

Au cours des trois derniers exercices financiers, le nombre total de RMR ayant fait l'objet d'une vérification sur la disponibilité des services clés offerts au public à travers le pays s'élève à 21. Les institutions doivent, jusqu'à ce que le rendement soit jugé satisfaisant, continuer de faire état des résultats du suivi aux recommandations dans leur bilan annuel envoyé au Secrétaire. Cependant, comme ces vérifications ont été faites au cours des trois dernières années, alors que s'effectuaient les changements occasionnés par les phases I et II de l'Examen des programmes, certains bureaux ont été fermés, d'autres ont fusionné.

Les résultats de ces vérifications, par bureau, ont été transmis aux institutions puis, au fur et à mesure, les rapports définitifs se retrouvent sur le site Internet du SCT (*Vérification sur les langues officielles – RMR, Service au public*).

Constats régionaux en matière de service au public

Les agents du SCT ont continué d'établir des constats régionaux auprès des gestionnaires des bureaux et points de service ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. Au moins 150 bureaux et points de service ont été visités au cours de ces tournées en Nouvelle-Écosse, au Nouveau-Brunswick, en Alberta, en Colombie-Britannique et au Yukon.

Verification de régions métropolitaines de recensement

Le SCT prend les mesures requises, dans la limite des ressources disponibles, pour couvrir les bureaux et points de service que le Commissaire n'a pas encore visités. Il organisera notamment, à partir de l'automne 1998 dans diverses régions du pays, une série d'ateliers sur le service au public destinés aux gestionnaires.

Le SCT a le souci constant de s'assurer que toutes les institutions assujetties à la Loi s'acquittent pleinement de leurs responsabilités quant à la disponibilité du service au public dans les deux langues officielles.

Les objectifs de la vérification de régions métropolitaines de recensement (RMR) découlent de la Partie IV de la Loi qui décrit les obligations des institutions assujetties et des tiers qu'elles utilisent pour servir le public. Cette vérification sur les lieux a pour objet de voir notamment dans quelle mesure les institutions dont les bureaux sont situés dans les RMR s'acquittent de leurs responsabilités face à l'obligation qu'elles ont de servir le public dans la langue de son choix et de vérifier si ces dernières ont les outils de travail pour les aider à atteindre cet objectif.

Le Secrétaire a publié les résultats de la première phase de sa vérification du service au public effectuée en 1995-1996 dans les RMR de Toronto et Halifax. Cette vérification avait mis en lumière un certain nombre de lacunes qui ont été corrigées grâce aux plans d'action présentés par les institutions concernées.

Lors d'une deuxième phase de vérification de l'année visée, l'examen de ces services clés offerts au public a touché 11 autres RMR, en Ontario et dans l'Ouest du Canada : Hamilton, Oshawa-Bowmanville, St. Catharines-Niagara, Windsor, Sudbury, London, Victoria, Vancouver, Calgary, Saskatoon et Winnipeg.

À cet égard, le SCT a continué, au cours de l'année visée, d'évaluer le degré de conformité de certains ministères et organismes à leurs obligations de servir le public dans les deux langues officielles. Cette vérification s'est poursuivie dans huit régions métropolitaines de recensement (RMR) : Québec, Montréal, Chicoutimi-Jonquière, Trois-Rivières, Sherbrooke, St. John's (Terre-Neuve), Saint John (Nouveau-Brunswick) et Regina.

D'après les résultats, les services sont presque partout disponibles dans les bureaux visités de certaines RMR (Sudbury, St. Catharines et Hamilton, entre autres), alors qu'ils le sont beaucoup moins dans d'autres (Oshawa, Windsor ou Victoria). Il faut cependant tenir compte du fait que certaines des vérifications ont été effectuées en 1995-1996 et qu'il y a eu des correctifs apportés à la suite de vérifications de suivi dans ces mêmes RMR.

Les résultats du sondage de Réalités canadiennes pour l'ensemble du pays sont encourageants malgré des variations selon les régions et les institutions. Ils continuent d'indiquer que le gouvernement canadien est en bonne voie d'atteindre ses objectifs en matière d'offre active au téléphone et de services au public dans les deux langues officielles.

À l'échelle nationale, les services au téléphone dans la langue officielle choisie par les clients dans les bureaux désignés sont habituellement conformes à la politique gouvernementale. D'autres éléments du service, tels que la qualité de la langue des préposés (bonne ou très bonne dans 89 p. 100 des cas), le temps d'attente (raisonnable dans 97 p. 100 des cas) et la courtoisie (98 p. 100 des intervenants jugés polis ou très polis), sont également jugés favorablement.

Au terme de cet exercice, nous savons que les bureaux tenus d'offrir un service au téléphone dans les deux langues officielles s'acquittent bien, dans l'ensemble, de leurs obligations malgré une offre active trop souvent absente. Les premiers dirigeants, imputables à ce chapitre au Conseil du Trésor, doivent s'y engager formellement.

Les résultats obtenus dans l'étude de *Réalités canadiennes*, qui serviront de fondement à d'autres exercices de surveillance du SCT, ont été envoyés aux institutions, et un sommaire a été déposé sur le site Internet des langues officielles du SCT. Les institutions comptant des bureaux avec des lacunes doivent rendre compte de l'état de leurs interventions dans leur bilan annuel au SCT. Elles ont été invitées à mettre en place, sur une période raisonnable, les mesures qui s'imposent pour redresser la situation dans leurs bureaux et à renouveler leur engagement vis-à-vis la prestation du service au public canadien dans les deux langues officielles.

Pour bien s'acquitter de son mandat et répondre aux préoccupations du Commissaire, le SCT a en outre élaboré, à la fin de l'année visée, un plan d'action sur les bureaux et points de service désignés bilingues. Le plan apporte un effort particulier à la surveillance de l'application de ses politiques pour chaque bureau où sont constatées les lacunes et à la responsabilisation des sous-ministres des institutions fautives. Ce plan d'action prévoit, en plus des mesures correctives par bureau, des interventions à l'égard des activités spécifiques du SCT de nature à renforcer son action et son leadership afin de maintenir, partout où il est indiqué de le faire, la qualité du service offert équitablement et activement dans les deux langues officielles.

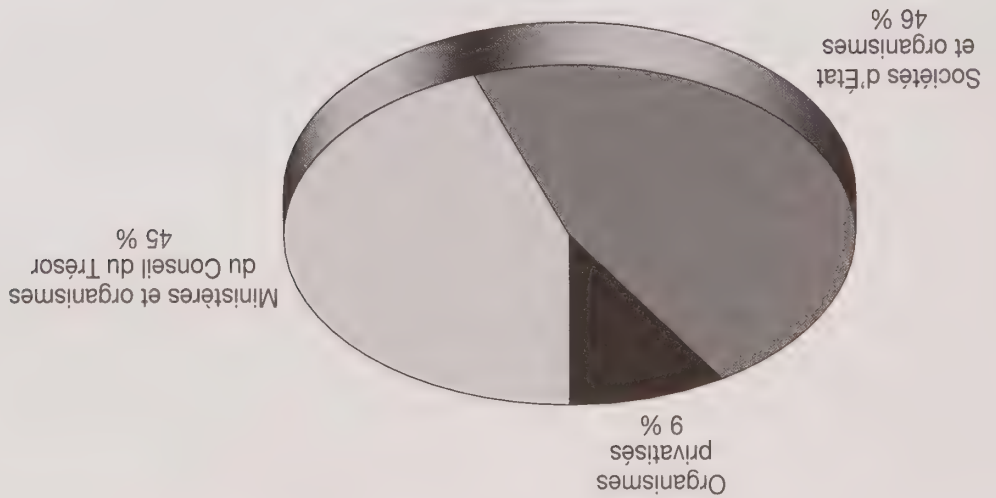
firme d'experts-conseils en sondage de renommée nationale, *Réalités canadiennes*, pour mener à bien cette étude spéciale.

Étude spéciale sur l'offre active et les services dans les deux langues officielles au téléphone

Dans le cadre de ses responsabilités aux termes de la Partie VIII de la *Loi*, le SCT a donc complété cette étude spéciale en mars 1998 dans tous les bureaux désignés des institutions ayant l'obligation d'offrir des services bilingues au public au Canada. L'étude visait à déterminer la situation de l'offre active et de la disponibilité des services en français et en anglais lors de communications téléphoniques avec le public. Plus précisément, le SCT voulait confirmer la disponibilité du service en anglais à la population anglophone du Québec et celle du service en français à l'intention des francophones ailleurs au pays. Dans le cadre de leurs fonctions, les employés des bureaux désignés bilingues qui sont en contact avec le public sont tenus d'offrir activement le service dans les deux langues officielles partout au pays.

Le sondage de *Réalités canadiennes* s'est déroulé dans les dix provinces, les deux territoires et dans la RCN. À partir de la base de données Burolis de décembre 1997, le SCT a identifié en tout 2 761 bureaux bilingues ayant un numéro de téléphone disponible au public. Cette liste excluait les comptoirs de la Société canadienne des postes et ses franchises, pas encore inscrits au répertoire Burolis au moment du sondage. La méthode faisait appel à des scénarios d'entrevues spécialement élaborés pour tenir compte de la réalité particulière des institutions évaluées. Parmi ces bureaux, 1 917 entrevues téléphoniques d'une durée maximale de 15 minutes ont été réalisées en février et mars 1998.

La RCN, le Québec et le Nouveau-Brunswick arrivent les premiers au pays pour le bilinguisme de leurs employés à l'échelle fédérale. Les régions qui sont au-dessous de la moyenne comprennent Terre-Neuve, la Saskatchewan et les Territoires du Nord-Ouest. Parmi les grandes institutions qui ont obtenu les meilleurs résultats, nous retrouvons la Société du crédit agricole du Canada et la Banque de développement du Canada qui offrent les services bilingues requis dans presque tous les cas. Le Service canadien du renseignement de sécurité a répondu sans faille dans les deux langues officielles partout où cette institution a une obligation au pays.



Vérifications sur la disponibilité des services au public dans la langue officielle minoritaire dans les bureaux désignés bilingues

En 1996, le Commissaire a entrepris, province par province et territoire par territoire, dans les bureaux et points de service désignés bilingues, une étude institutionnelle de suivis (*Étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais*) plus poussée encore que celle qu'il avait menée en 1994 sur la disponibilité du service au public dans un certain nombre de bureaux bilingues.

Cette étude témoigne de résultats différents de ceux de l'étude du Commissaire de 1994 d'une part et de ceux mis de l'avant d'autre part par le SCT à partir des données que les institutions lui avaient fournies pour le rapport annuel de 1996-1997 du président. Il fallait alors savoir jusqu'à quel point ces écarts entre les deux études, au cours de cette même période, étaient réels et attribuables à une détérioration de la qualité du service dans les deux langues officielles.

Comme il faut pouvoir compter sur les données recueillies en matière d'offre active et du service au public dans les deux langues officielles, on s'est attaqué de prime abord à la disponibilité du service au téléphone. Aussi, le SCT a retenu les services d'une

Le graphique 3 présente l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* pour lesquelles le Trésor a la responsabilité de s'assurer qu'elles s'acquittent de leurs obligations respectives en matière de langues officielles.

L'univers des langues officielles

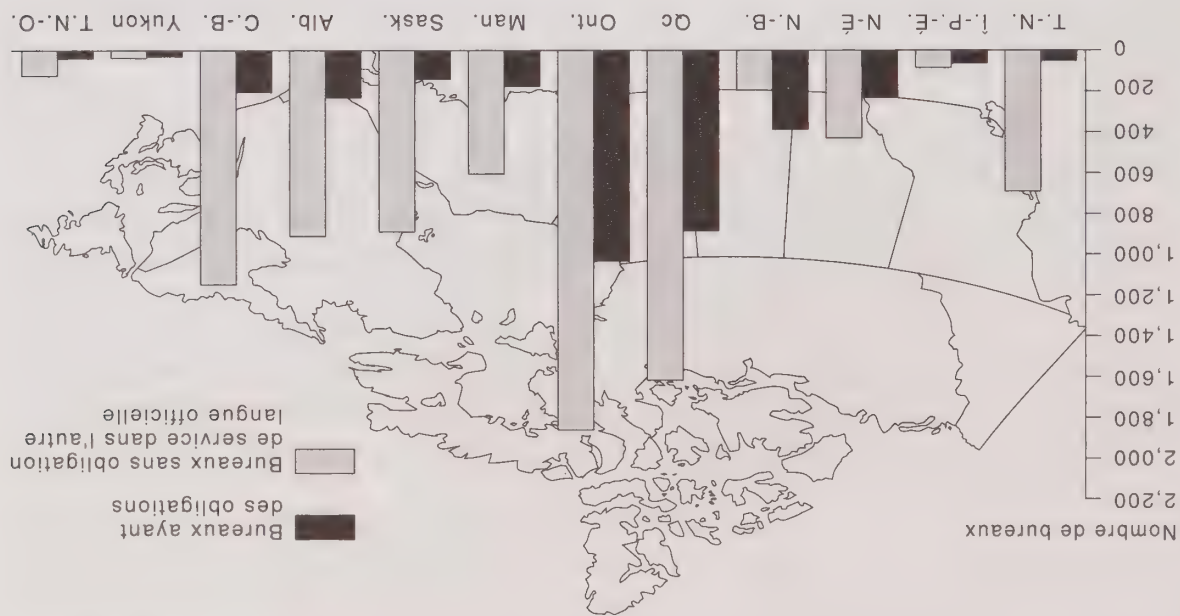
Pour ce qui est des sociétés d'Etat et autres organismes privatisés assujettis à la *Loi*, la capacité ne se mesure pas nécessairement au nombre de postes bilingues. Dans l'ensemble, ces organismes n'ont pas adopté un système fondé sur les postes. C'est pourquoi, dans leur cas, le SCT mesure la capacité au nombre de personnes bilingues en place à un point de service donné.

Vingt-trois pour cent des postes bilingues affectés au service au public requièrent une maîtrise supérieure de l'autre langue officielle (tableau 7). En fait, la quasi-totalité des postes bilingues affectés au service au public (97 p. 100) requièrent une maîtrise supérieure ou intermédiaire de la langue seconde.

sur la capacité de prestation de services bilingues au public.

significative que, durant la même période, l'effectif de la fonction publique diminuait de 3,7 p. 100. Les mesures de restriction financière n'ont donc pas eu un effet négatif proportion de 1 p. 100 en 1997-1998 (tableau 6). Cette donnée est d'autant plus au public, a en effet diminué légèrement en valeur absolue mais augmenté dans une officielles, que l'on mesure d'après le nombre de postes bilingues affectés au service La capacité des institutions à offrir leurs services au public dans les deux langues

Répartition des bureaux et points de service au Canada

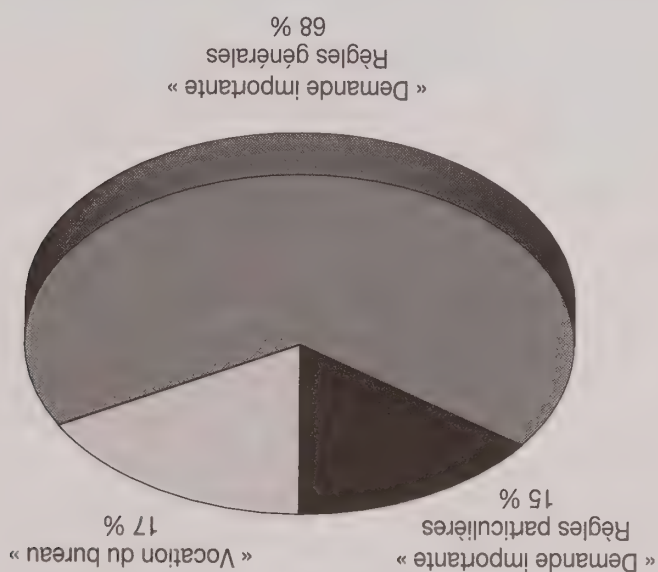


Progrès enregistrés jusqu'ici

Les progrès enregistrés jusqu'ici en matière de service au public, notamment dans les bureaux tenus d'offrir un service au téléphone, se reflètent aussi dans l'amélioration de la capacité des institutions à offrir leurs services au public dans les deux langues officielles. Les résultats du sondage de *Réalités canadiennes* (mars 1998) pour l'ensemble du pays sur l'offre active et les services dans les deux langues officielles sont encourageants. L'étude conclut que quand le membre du public présente une demande de service dans la langue officielle en situation minoritaire (l'anglais au Québec, le français hors Québec), la première personne à qui il parle peut répondre dans sa langue un peu plus de sept fois sur dix. Même si au premier contact, toutes les institutions ne sont pas en mesure de fournir le service dans la langue sélectionnée, les appels sont souvent acheminés à du personnel bilingue qui est capable de le faire. Au niveau national, près de neuf bureaux sur dix peuvent fournir des services dans la langue en situation minoritaire.

Graphique 1

Répartition¹ des bureaux et points de service bilingues au Canada selon le type de dispositions réglementaires applicables, au 31 mars 1998



¹ En proportion de l'ensemble des bureaux bilingues au Canada selon le Règlement sur les langues officielles

Le graphique 2 illustre la répartition des bureaux et points de service dans les provinces et territoires, ainsi que le nombre d'entre eux tenus de fournir leurs services dans les deux langues officielles. Au total, au 31 mars 1998, 29 p. 100 des 12 066 bureaux et points de service au Canada avaient l'obligation d'offrir au public des services bilingues.

Analyse de l'évolution de la conformité de 25 ministères et organismes fédéraux aux exigences de la Loi sur les langues officielles du Canada, de 1994 à 1997

Le SCT a commandité une étude ayant pour objectif de jauger l'évolution de l'engagement ou de la conformité d'un échantillonage représentatif d'institutions assujetties en ce qui a trait à la mise en œuvre des Parties IV, V et VI de la Loi. Cette analyse, qui portait sur une période de quatre ans (1994-1997) pendant laquelle les 25 institutions visées vivaient, entre autres, une restructuration d'importance de leurs effectifs (généralement une diminution), brosse un tableau de chaque institution en termes d'évolution du pourcentage de postes bilingues par rapport à l'ensemble et de celui de la compétence linguistique des titulaires. L'étude établit un profil de chacune d'entre elles à partir duquel le SCT pourra évaluer les progrès au lendemain de la restructuration de la fonction publique.

Une conclusion se dégage : dans la majorité des institutions qui ont subi d'importantes réductions d'effectifs, il y a eu augmentation de la proportion de postes bilingues. Il n'est cependant pas possible de conclure à une croissance étant donné que la base de données pour 1997 n'est évidemment pas celle de 1994. Par contre, il sera intéressant d'observer cette évolution à moyen et à long termes puisque le SCT pourra ainsi s'appuyer sur des données stables en termes d'effectif.

Service au public

La Loi elle-même stipule que le public a le droit de communiquer avec les institutions qui y sont assujetties et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix pour ce qui est de leur siège social ou administration centrale, ainsi que de leurs bureaux et points de service dans la RCN qui offrent des services au public. Quant aux autres bureaux et points de service, le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation de services* énonce les circonstances dans lesquelles l'emploi des deux langues officielles fait l'objet d'une demande importante ou, encore, les circonstances dans lesquelles l'usage des deux langues officielles se justifie par la vocation du bureau ou du point de service.

Le graphique 1 montre la répartition en pourcentage au 31 mars 1998 des bureaux fédéraux tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles, selon le type de règles applicables.

Un certain nombre de titulaires de postes bilingues, dans une proportion de 7 p. 100, continuent cependant de ne pas satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste (tableau 4). Dans ces circonstances, il incombe toujours aux institutions assujetties à la *Loi* de prendre les mesures requises pour s'acquitter de leurs obligations en matière de langues officielles.

On constate depuis plusieurs années un relèvement lent mais continu des exigences linguistiques des postes bilingues. Un examen plus précis de chacune des trois principales composantes du Programme révèle que les institutions s'acquittent bien dans l'ensemble de leurs obligations. Comme l'indiquent les données des tableaux sur les postes bilingues, l'infrastructure est en place. Ainsi, une proportion élevée de titulaires de postes bilingues affectés au service au public et aux services internes satisfont aux exigences linguistiques de leur poste bilingue (tableaux 6 et 8). La situation dans les bureaux et points de service fédéraux tenus de servir le public dans la langue officielle de son choix s'est maintenue.

En matière de langue de travail, il convient notamment de souligner l'incidence positive des initiatives lancées par les institutions assujetties à la *Loi* tout au long de l'exercice, ainsi que l'utilité des outils à la disposition des ministères, organismes et sociétés d'État pour mieux s'acquitter de leurs obligations. Mentionnons notamment la proportion de surveillants (EX et non EX) qui répondent au profil linguistique de leur poste bilingue qui se situe à 86 p. 100.

La nouvelle politique sur les exigences linguistiques pour les cadres de direction vient renforcer les autres instruments formels créés afin de promouvoir un milieu propice à l'utilisation des deux langues officielles. Au niveau des mécanismes moins formels, il existe aussi des guides offrant des suggestions pratiques pour la mise en œuvre de ces exigences.

Au 31 mars 1998, on constate un maintien du taux national de participation des fonctionnaires fédéraux d'expression française, qui se situe à 29 p. 100. La participation des anglophones dans la fonction publique fédérale au Québec demeure faible (5,3 p. 100). La situation n'est pas la même au sein des sociétés d'État, des Forces canadiennes, des organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, de la GRC et dans les autres organismes assujettis à la *Loi* qui ont globalement un niveau de participation anglophone au Québec de 13 p. 100. À l'exception du Québec, où les anglophones sont sous-représentés, les taux de participation par région sont représentatifs.

LA SITUATION DANS LES INSTITUTIONS ASSUJETTES À LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES

Ce troisième chapitre brosse un tableau de la situation des langues officielles dans l'ensemble des institutions visées par le mandat du Conseil du Trésor pour ce qui est des trois principales composantes du Programme (service au public, langue de travail et participation équitable), ainsi que des mesures d'appui et de gestion du Programme dans son ensemble.

Vue d'ensemble

Comme l'indiquent les commentaires figurant sous chacune des rubriques qui suivent, l'état de la mise en œuvre du Programme des langues officielles dans les institutions assujetties à la *Loi* demeure satisfaisant dans son ensemble, et certains progrès sont à souligner. Des problèmes subsistent à certains endroits, notamment en matière d'offre active du service au public dans les deux langues officielles et de la disponibilité du service dans certains bureaux, de communications avec les employés à l'interne et d'information du public. Conscient de l'existence de ces difficultés, le SCT continue d'œuvrer avec les institutions visées en vue de résoudre ces questions.

Les mesures de rationalisation et de réorientation des activités de l'État, dans le cadre des phases I et II de l'Examen des programmes, ainsi que les compressions de dépenses et les réductions d'effectifs n'ont pas eu d'incidence négative sur le Programme tant au niveau du pourcentage des postes bilingues (tableaux 1 et 3) qu'à celui de la participation (tableaux 12 et 13) et du bassin d'employés bilingues (tableau 2). Ainsi que le montre le tableau 2, non seulement le bassin d'employés bilingues au sein de la fonction publique s'est-il maintenu, mais encore, la très grande majorité des employés bilingues, soit près de 90 p. 100 d'entre eux, possédaient une maîtrise soit supérieure soit intermédiaire de leur langue seconde. Le bassin d'employés bilingues dans la fonction publique demeure relativement stable puisqu'on enregistré, au 31 mars 1998, un excédent de 12 p. 100 par rapport au nombre de postes bilingues existants.

Dans le contexte de la transformation du rôle de l'État, de la modernisation des programmes et des services fédéraux afin de mieux répondre aux besoins des Canadiens et des Canadiennes, le SCT a en outre porté une attention particulière aux projets de partenariat en cours. Il tient à s'assurer que les enjeux relatifs aux langues officielles sont pris en considération au tout début du processus de création de ces nouvelles entités.

officielles dans les organismes assujettis. Les trois comités suivants se sont réunis régulièrement en 1997-1998 :

- le Comité des sous-ministres responsable des langues officielles dont font partie le SCT, le ministère de la Justice Canada (qui préside ce comité), le ministère des Patrimoine canadien, le Bureau du Conseil privé, le ministère des Affaires intergouvernementales, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, l'Agence canadienne de développement international, la Commission de la fonction publique du Canada et le Bureau d'information du Canada;
- le Comité consultatif des ministères et organismes sur les langues officielles dont font partie les institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor (qui préside ce comité) est l'employeur et les employeurs distincts;
- le Comité consultatif des sociétés d'État sur les langues officielles dont font partie les autres organismes assujettis à la Loi autres que ceux dont le Conseil du Trésor (qui préside aussi ce comité) est l'employeur et autres que les employeurs distincts.

Ces comités se sont penchés sur les grands enjeux de l'heure, entre autres, l'invitation du SCT à nommer, dans chaque institution, un « champion » des langues officielles (centre de responsabilité), les nouvelles exigences linguistiques pour les membres du groupe de la direction, les technologies de l'information et la disponibilité du service au public. Des rencontres ont aussi eu lieu, à intervalles réguliers, entre le SCT et le CLO.

Canada sous la forme de quatre sessions intensives d'une journée chacune, a obtenu un taux élevé de satisfaction auprès d'une centaine de participants œuvrant dans des institutions fédérales en Colombie-Britannique.

Pages bleues des annuaires téléphoniques du Canada

Au cours de l'année visée, le SCT a finalisé une proposition visant à la parution du pictogramme bleu du service au public dans les deux langues officielles dans les pages bleues des annuaires téléphoniques du Canada. Le pictogramme des langues officielles, assorti d'une légende explicative, voisinerait les numéros des bureaux des établissements assujettis à la *Loi* devant offrir le service dans les deux langues officielles.

Dans sa proposition, le SCT entend que les ministères s'assurent d'exiger, lors de la mise à jour de leurs listes respectives, que les numéros apparaissant aux pages bleues des annuaires concordent avec ceux inscrits dans le répertoire informatisé Burolis. Ce répertoire comprend tous les lieux où le service au public doit être offert et fourni dans les deux langues officielles. L'acceptation de ce projet est attendue au cours du prochain exercice.

Appui, consultation et collaboration

Le SCT a tout à gagner de connaître le point de vue des gestionnaires à l'égard du service au public, de la langue de travail, de la participation équitable, de la formation linguistique, de la prime au bilinguisme, de la traduction, et aussi au sujet de l'appui aux communautés de langue officielle en situation minoritaire. La rétroaction au sujet des activités que mène le SCT auprès des institutions est l'un des éléments essentiels à la mise en œuvre efficace du Programme des langues officielles.

Il s'agit pour le SCT de définir avec les institutions les domaines prioritaires et de mettre sur pied des consultations auprès des gestionnaires afin d'échanger sur la façon la plus profitable possible au sujet de divers aspects spécifiquement identifiés des langues officielles. Cette entreprise permet au SCT de prendre, à intervalles réguliers, le pouls des institutions en matière de langues officielles, de même que de dégager certaines tendances d'ensemble. Les préoccupations et les idées mises de l'avant contribuent à nourrir la réflexion et permettent au SCT de dégager des perspectives nouvelles sur son action en matière de langues officielles.

Le SCT a mis sur pied un mécanisme de consultation et de communication en matière de langues officielles entre les organismes centraux et les ministères en ce qui a trait aux enjeux relatifs à l'orientation et à la mise en œuvre du Programme des langues

Ateliers sur la langue de travail

En matière de langue de travail, il est également important de bien renseigner les employés sur leurs droits en la matière. Il est tout aussi important de rappeler aux gestionnaires leurs obligations pour la création et le maintien d'un milieu véritablement propice à l'usage effectif des deux langues officielles (formation et perfectionnement, langue ou langues de réunion, etc.) dans la RCN et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail.

À cet égard, les gestionnaires eux-mêmes doivent, en plus d'être informés, affirmer un leadership et un engagement solide. Aussi, le SCT insiste de plus en plus, avec l'aide notamment des membres des conseils régionaux des hauts fonctionnaires fédéraux, pour que les gestionnaires décideurs soient présents à ces ateliers afin de prendre les décisions de gestion nécessaires à la création et au maintien de milieux propices de travail dans les deux langues officielles dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail.

Ainsi, le SCT a organisé, en juin 1997, une nouvelle série de dix séances de formation sur diverses questions de mise en œuvre dans toutes les régions désignées bilingues à cette fin au Québec ainsi qu'à l'échelle de tout le Nouveau-Brunswick dont tout le territoire constitue une région désignée bilingue aux fins de la langue de travail.

À la lumière de la nouvelle politique sur les exigences linguistiques pour les cadres de direction, le SCT a planifié une nouvelle série d'ateliers dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail, en collaboration avec les conseils régionaux fédéraux. Il est prévu de donner aussi ces ateliers aux candidats retenus de l'initiative gouvernementale La Relève.

Cours d'orientation sur les langues officielles

Au cours de l'exercice 1997-1998, le SCT a donné au personnel de la Défense nationale le cours pilote de trois jours intitulé « Orientation sur les langues officielles », qui présente un aperçu du Programme et de l'évolution des langues officielles dans les institutions assujetties à la Loi.

En réponse à une demande du sous-comité du Conseil régional fédéral du Pacifique sur les langues officielles, le SCT a élaboré un cours sur la prestation des services au public, l'accent étant mis sur les droits linguistiques du public et des employés ainsi que sur les obligations des institutions à l'égard de chacun des volets du Programme des langues officielles. Ce cours, donné en collaboration avec Formation et Perfectionnement

Affiche symbole sur la disponibilité du service dans les deux langues officielles

La toute dernière initiative du SCT en matière d'offre active de services a été la production d'une nouvelle affiche symbole (À votre service dans les deux langues officielles – *Serving you in both official languages*). Lancé par le président du Conseil du Trésor lors de la Semaine nationale de la francophonie, le 16 mars 1998, cet élément visuel, qui fait état de la disponibilité des services dans les deux langues officielles, aide à favoriser l'offre active tout en donnant plus de visibilité au bilinguisme exigé des institutions. Le président du Conseil du Trésor a alors déclaré :

Notre première obligation en ce qui a trait à la prestation des services gouvernementaux est de faire en sorte que les membres des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire se sentent chez eux dès qu'ils franchissent la porte de l'un ou l'autre des bureaux fédéraux bilingues disséminés à travers le Canada. J'invite aussi le grand public à se prévaloir des services offerts dans leur langue officielle.

La distribution générale de l'affiche (plus de 3 000) était assortie d'une lettre au gestionnaire de chaque bureau et point de service qui a l'obligation d'informer le public que les services sont offerts dans l'une ou l'autre langue officielle. Il revient à chaque bureau et point de service d'associer cette affiche symbole à toute autre mesure requise visant à assurer l'offre active des services dans les deux langues officielles.



les personnes se sentent à l'aise d'utiliser leur langue première lorsqu'elles s'adressent à un préposé des bureaux fédéraux qui font l'objet d'une obligation de service dans les deux langues officielles en vertu du *Règlement* du Conseil du Trésor.

L'érection d'un panneau ou d'une affiche de bienvenue qui invite la clientèle à s'adresser aux employés dans l'une ou l'autre langue officielle ne satisfait que partiellement aux exigences de la *Loi*. La responsabilité de pratiquer l'offre active de service incombe au préposé tout autant, le comportement de ce dernier et le milieu environnant doivent se conjuguer en ce sens.

Il est très important que les employés appelés à travailler à l'accueil soient bien au courant des responsabilités de leur institution et qu'ils aient obtenu les renseignements, notamment les outils pratiques mis à la disposition des institutions par le SCT, qui leur permettront de s'acquitter pleinement de cette responsabilité. Pour continuer de bien répondre à ces exigences, le SCT a aussi donné, au cours de l'année visée, des séances d'information dans un certain nombre de bureaux d'institutions comportant des obligations, notamment à l'Île-du-Prince-Édouard et au Québec.

Un dialogue continu se poursuit entre le SCT et les institutions sur les principes de l'offre active et le degré d'efficacité dans la prestation des services au public et les moyens de réaliser l'un et l'autre de la façon la plus efficace possible.

La définition de l'offre active du point de vue d'une meilleure intégration des langues officielles aux activités quotidiennes à travers le pays soulève de temps à autre des questions, entre autres, sur la distribution entre l'offre active et la disponibilité du service. Dans le but premier de promouvoir l'offre active et afin de s'acquitter de son rôle de leader en matière de service au public, le SCT a conçu des outils d'information, audio-visuels et écrits (*Bonjour/Good Morning, Moi, j'embarque et Servir avec brio*). Une nouvelle affiche sur la disponibilité du service dans les deux langues officielles a été lancée par le SCT vers la fin de l'exercice financier. Le SCT en assure également la distribution lors des ateliers. Ces produits traitent principalement de quatre éléments en matière de service au public là où des lacunes sont généralement constatées : la présence du symbole, l'offre active de service, le service au téléphone et le service en personne.

Au cours du prochain exercice, le SCT prévoit donner de nouvelles séries d'ateliers en région sur le service au public.

approprient. Que ce soit pour le service au public ou pour la langue de travail, il faut prévoir s'adresser, en termes pratiques et convaincants, à la haute direction, aux cadres intermédiaires et aux employés ayant à servir le public afin de leur rappeler les divers éléments des exigences en matière de langues officielles. Il s'agit de les rendre pleinement conscients de ces exigences et soucieux d'y répondre.

Ateliers sur le service au public

Dans le cadre de son mandat, la DLO a continué d'offrir, au cours de l'exercice 1997-1998, une série d'ateliers d'une demi-journée chacun sur les divers aspects de la prestation des services du gouvernement fédéral dans les bureaux ayant l'obligation d'offrir le service au public dans les deux langues officielles.

Les employés reçoivent ainsi une formation qui les prépare notamment à effectuer l'offre active de service (article 28 de la *Loi*) dans les deux langues officielles, en personne et au téléphone, à titre de partie intégrante de la prestation du service au public. À cet égard, l'article 28 de la *Loi* indique que les institutions assujetties doivent prendre les mesures pour que les bureaux ayant l'obligation de servir le public puissent « informer le public, notamment par entrée en communication avec lui ou encore par signalisation, avis ou documentation sur les services, que ceux-ci sont offerts dans l'une ou l'autre langue officielle au choix. »

Elaborés de façon à répondre aux besoins spécifiques des bureaux régionaux, ces ateliers ont été donnés au Québec (Montréal, Gaspé et Sherbrooke), au Nouveau-Brunswick (Moncton, Bathurst, Fredericton, Edmundston et Saint John) et en Colombie-Britannique (Vancouver). Ils visaient aussi naturellement à rappeler aux employés qui sont appelés à travailler à l'accueil de la clientèle l'importance de la disponibilité des services dans les deux langues officielles.

Outre le rappel des dispositions de la *Loi* qui traitent du service au public et de l'offre active de service, les ateliers cherchaient à mieux faire comprendre la façon dont cette disposition de la *Loi* est intégrée aux opérations d'un bureau fédéral qui accueille chaque jour bon nombre de personnes. Il est important que les employés saisissent le principe qui sous-tend l'offre active, c'est-à-dire laisser savoir clairement au client qu'il peut utiliser la langue officielle de son choix dans ses communications avec ce bureau. L'offre active de service dans les deux langues officielles comprend un ensemble de mesures qui doivent être prises par les institutions pour indiquer clairement au public qu'il peut bénéficier de services dans l'une ou l'autre des langues officielles. Cela signifie un environnement favorable et une attitude d'ouverture, faisant en sorte que

Le SCT a continué de rappeler aux institutions qu'elles devaient prendre les mesures voulues pour offrir des chances égales d'emploi et d'avancement aux membres des deux collectivités linguistiques, notamment lors de séances d'information organisées à leur intention.

Les rencontres que le personnel du SCT ont eues au fil des ans ont permis, entre autres, de faire valoir la nécessité de recourir aux médias de langue minoritaire pour s'assurer que les anglophones au Québec sont mieux informés des offres d'emploi dans la fonction publique fédérale auxquelles ils pourraient présenter leur candidature. Ces interventions régionales ont donné l'occasion d'encourager les gestionnaires à communiquer avec les représentants des associations anglophones du Québec à propos des services offerts par leurs institutions et, s'il y a lieu, à solliciter leur collaboration pour faire connaître à leurs membres les possibilités d'emploi et les initiatives de recrutement.

Le bureau régional de la Commission de la fonction publique du Canada à Montréal a lancé, avec l'appui du SCT et d'organismes centraux, une initiative allant au-delà des études purement statistiques. Il s'agissait d'examiner les causes principales de la sous-représentation des anglophones, une situation qui demeure confinée à la fonction publique fédérale au Québec. Cette étude stratégique, intitulée *La participation anglophone à la fonction publique fédérale au Québec* a pour objectif de déterminer quels sont les obstacles pouvant nuire au recrutement. Le SCT a suivi avec intérêt le déroulement de cette étude stratégique dont les étapes de production et de diffusion du document n'étaient pas encore finalisées au 31 mars 1998.

Information

La Charte canadienne des droits et libertés et la *Loi sur les langues officielles* stipulent toutes deux l'obligation des institutions fédérales à travers le pays de servir le public canadien dans les deux langues officielles conformément à certaines dispositions. Il appartient à ces institutions de faire le nécessaire pour s'en acquitter. Mais, en plus d'une obligation juridique, il s'agit aussi d'une responsabilité et d'une fierté à bien servir les citoyens canadiens. Le Conseil du Trésor reconnaît le rôle qui lui incombe à l'endroit du respect de la *Loi* d'informer le public et le personnel des institutions des politiques linguistiques du gouvernement.

Rien de vraiment valable et permanent ne peut s'accomplir sans qu'à tous les niveaux au sein des institutions, tant dans l'administration centrale qu'en région, les intervenants soient informés efficacement des exigences de la *Loi sur les langues officielles* et du *Règlement sur les langues officielles* – *communications avec le public et prestation de services* et sensibilisés aux enjeux et aux valeurs en cause de façon à ce qu'ils se les

Langue de travail

Les résultats préliminaires de la première phase d'un sondage sur la satisfaction à l'égard de la langue de travail effectué auprès des institutions assujetties à la *Loi* au Nouveau-Brunswick avaient été traités dans le rapport annuel de l'exercice précédent sur les langues officielles du président du Conseil du Trésor. Le rapport définitif, maintenant disponible sur Internet, a rejoint les 10 000 employés dans cette province (taux de réponse de 56 p. 100, soit près de 6 000 employés). L'enquête visait, entre autres, à déterminer si les employés avaient été informés de leurs droits en matière de langue de travail, si leur milieu de travail était propice à l'usage effectif des deux langues officielles et si les institutions fédérales de cette province s'acquittaient de leurs obligations.

Les données globales de la première phase révèlent que, dans l'ensemble, 88 p. 100 des répondants sont satisfaits de la possibilité de travailler dans la langue officielle de leur choix (92 p. 100 des anglophones et 79 p. 100 des francophones). Parmi les employés francophones interrogés, 15 p. 100 préféreraient pouvoir utiliser le français dans leurs échanges. Les aspects qui restent à améliorer, dans le contexte de l'étude de 1996, sont l'utilisation du français dans les réunions du personnel, la disponibilité de la formation en français, les services internes et les programmes informatiques en français. Les institutions doivent, dans leur bilan annuel, signaler les efforts qu'elles ont déployés pour corriger toute lacune en matière de langue de travail au sein de leur administration au Nouveau-Brunswick. Depuis le début de 1998, ce sondage s'est poursuivi dans le Nord de l'Ontario. Le rapport annuel du prochain exercice fera état de l'ensemble des données de cette deuxième phase.

Participation équitable

Les taux de participation des Canadiens et des Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise demeurent stables et satisfaisants. Ils reflètent, à un degré raisonnable, la présence des collectivités linguistiques au Canada. Les nouvelles données de recensement de la population confirment que les francophones comptent pour 24,6 p. 100 de la population canadienne et les anglophones 73,8 p. 100. Au Québec, la participation des anglophones au sein de la fonction publique fédérale demeure faible (5,3 p. 100), mais dans l'ensemble des institutions assujetties (sociétés d'État et autres organismes compris), la participation des anglophones est supérieure (13 p. 100).

- Lettres (décembre 1997 et février 1998) du secrétaire du Conseil du Trésor à ses homologues sur la disponibilité du service au public dans la langue officielle minoritaire au sein des bureaux désignées bilingues.
- Rappel du président du Conseil du Trésor (9 décembre 1997) devant le Comité mixte permanent des langues officielles qu'il entend s'assurer personnellement que les institutions assujetties à la *Loi* répondent à leurs obligations en matière de bilinguisme institutionnel, entre autres, que le service au public continuera d'être offert dans la langue de la minorité.
- Lettre (mars 1998) du secrétaire du Conseil du Trésor à ses homologues sur, entre autres, l'envoi par les institutions des plans de redressement pour assurer des services bilingues de qualité égale.
- Invitation aux champions des langues officielles (centres de responsabilité) à resensibiliser les institutions à leurs obligations en matière de prestation de services au public dans les deux langues officielles.
- Poursuite des constats régionaux dans plus de 150 bureaux et points de service ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles.
- Poursuite des ateliers sur le service au public dans toutes les régions du Canada et visites dans les bureaux qui ont l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles afin d'intensifier les efforts d'information auprès des gestionnaires et leurs employés de leurs responsabilités.
- Poursuite des ateliers en matière de langue de travail visant à rappeler aux gestionnaires leurs obligations pour la création et le maintien d'un milieu véritablement propice à l'usage des deux langues officielles.
- Diffusion d'une nouvelle affiche sur la disponibilité des services en vue de faire un rappel direct de leurs obligations aux gestionnaires responsables, et aux employés de continuer d'offrir les services au public activement et équitablement dans les deux langues officielles. La diffusion de cette affiche symbole avait aussi pour objectif de donner plus de visibilité au bilinguisme exigé des institutions.
- Incitation des cadres supérieurs et des employés, aux administrations centrales et en région, à visiter le site Internet du SCT sur les langues officielles afin de prendre connaissance des politiques et des publications les plus récentes.

La question de la langue de travail tout comme celle du service au public demandent une attention particulière. Elles sont liées au développement du sens de l'appartenance des employés à leur organisme et à l'ensemble de la fonction publique fédérale.

Service au public

Au cours de l'année visée, le SCT a poursuivi les vérifications suivantes en matière de service au public :

- 1) Une étude spéciale de *Réalités canadiennes* sur l'offre active et les services dans les deux langues officielles au téléphone, effectuée dans tous les bureaux désignés des institutions ayant l'obligation d'offrir des services bilingues au public canadien.
- 2) Une évaluation du degré de conformité de certains ministères et organismes à leurs obligations de service au public dans les deux langues officielles. Cette vérification s'est poursuivie dans huit régions métropolitaines de recensement (RMR). Depuis le début de l'initiative en 1995, le service aura été vérifié dans 21 RMR.
- 3) Une vérification sur les langues officielles et les technologies de l'information ayant pour objet d'évaluer le degré de conformité de certaines institutions concernant la mise en œuvre des dispositions de la *Loi* à cet égard.
- 4) Une analyse sur l'évolution de la conformité de 25 ministères et organismes fédéraux aux exigences de la *Loi sur les langues officielles* du Canada, de 1994 à 1997.

Dans l'ensemble, les rapports faisaient état de certaines lacunes, par exemple, l'insuffisance et le manque de clarté des communications relatives aux langues officielles, la méconnaissance des concepts d'« offre active des services » et de « services de qualité comparable dans les deux langues officielles », le niveau inégal de la prestation des services d'un bureau et d'une institution à l'autre, l'absence de responsabilisation des gestionnaires de première ligne et la non-intégration des langues officielles aux activités courantes. Le SCT s'assure que les mesures requises ont été mises en place.

Autres initiatives du SCT en matière de vérification :

- Lettres du président (mai 1997) et du secrétaire (août 1997) du Conseil du Trésor rappelant à leurs homologues l'importance d'une vigilance et d'une attention soutenues à l'égard du respect des principes du bilinguisme institutionnel et de la mise en œuvre du Programme des langues officielles.

Vérification et surveillance

En vertu de la Partie VIII de la *Loi sur les langues officielles*, le Conseil du Trésor a un rôle de coordination et de gestion générales, alors que les ministères et organismes tiennent un rôle d'exécution, donc de mise en œuvre. La fonction de contrôleur du SCT stipule que les normes soient connues et que, par la suite, la mise en œuvre se fasse par le niveau de gestion le plus près du client.

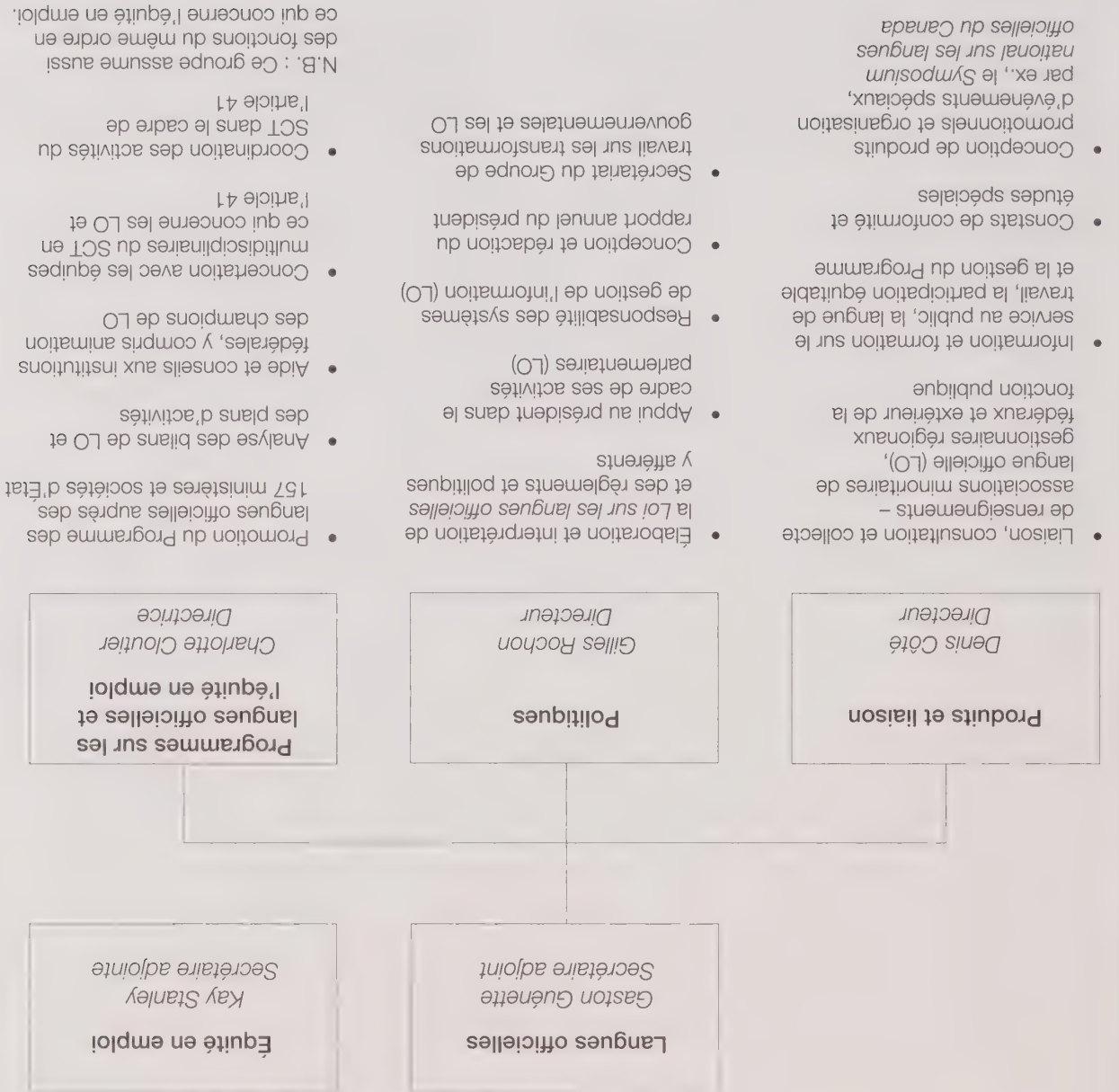
Au cours des trois dernières années, le gouvernement a géré un processus de réduction de ses effectifs, ce qui a amené les institutions à effectuer, notamment en région, un réaménagement dans leur système de prestation des services. Il y a actuellement 3 474 bureaux et points de service fédéraux ayant l'obligation de donner le service dans les deux langues officielles, soit 29 p. 100 de l'ensemble des bureaux et points de service au Canada.

En matière de vérification et de surveillance, il est indispensable pour le SCT de savoir ce qui se passe sur le terrain en matière d'accès aux services dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés bilingues et d'assurer à cet égard les correctifs nécessaires.

La conformité authentique et durable à cette exigence signifie qu'à tous les niveaux au sein des institutions assujetties à la *Loi* et à la grandeur du pays, les intervenants connaissent et intègrent les valeurs que la *Loi* traduit et travaillent ainsi avec conviction à la faire respecter. Dans cet ordre d'idées, il incombe de définir, de mettre sur pied et de réaliser un vaste ensemble d'initiatives en vue de s'assurer d'avoir « l'heure juste », de manière à parler en connaissance de cause.

Les activités de surveillance exercées par le Conseil du Trésor à l'intérieur de son cadre de responsabilisation comprennent les constats régionaux effectués par le SCT dans les bureaux et points de service ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles, et les résultats des vérifications internes menées par les institutions elles-mêmes.

Au cours de l'exercice visé, le SCT a reçu dix rapports de vérification interne portant en tout ou en partie sur les langues officielles. Un rapport portait exclusivement sur le service au public, trois sur la langue de travail, deux constituaient des vérifications intégrées, deux autres rapports touchaient à plus d'une composante du Programme des langues officielles.





3. **Le Groupe des produits et liaison** doit assurer la liaison auprès des gestionnaires fédéraux en région et auprès des organismes représentant les communautés de langue officielle en situation minoritaire afin de mieux connaître leurs attentes en termes de services fournis par les institutions dans leur langue officielle, effectuer des constats régionaux de conformité faisant suite aux plans des institutions pour assurer le service au public, promouvoir la qualité des communications entre les institutions et le public canadien, fournir un service d'information touchant les langues officielles (ateliers, cours d'orientation, publications et sites électroniques Internet) et accroître la visibilité du Programme, par exemple, par l'organisation du *Symposium national sur les langues officielles du Canada*.

Au cours de l'exercice considéré, la DLO a disposé de 34 équivalents temps plein (dont quatre défrayés par la Division de l'équité en emploi) pour appuyer le Conseil du Trésor dans l'exécution de son mandat en langues officielles. Le SCT a consacré 3,2 millions de dollars à la coordination et à l'orientation générales du Programme dans les institutions assujetties à la *Loi*. Les paragraphes qui suivent décrivent les principales activités menées à ce titre.

- Contribuer à l'objectif gouvernemental de cohésion nationale par l'appui au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire, comme le préconise l'article 41 de la Loi, Partie VII.
- Ainsi, le personnel de la DLO s'emploie, selon une démarche « stratégique-client » à créer une composante organisationnelle tournée à la fois vers l'intérieur et l'extérieur de la fonction publique. Il prépare mieux les membres du réseau des langues officielles à réagir aux grandes orientations du gouvernement et aux initiatives comme, par exemple, les restructurations et la diversification des modes de prestation des services ou d'exécution des programmes. Cette intégration tend aussi à encourager les efforts de formation, de perfectionnement et de consultation dans la RCN et en région.
- La DLO a pour mandat d'interpréter la Loi et les politiques, d'élaborer et de diffuser des politiques et des travaux d'analyse et d'examen, de surveiller la mise en œuvre du Programme dans les ministères, organismes et sociétés d'État, d'assurer la liaison avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire, les employés fédéraux et les autres paliers de gouvernement.
- Dans ce contexte, les trois groupes suivants ont été constitués à la DLO :
1. Le **Groupe des politiques** doit concevoir, élaborer, interpréter et formuler des politiques, coordonner le travail des activités parlementaires et des systèmes de gestion de l'information, resituer le Programme des langues officielles en clarifiant les objectifs à court et à moyen termes, préparer le rapport annuel du président sur les langues officielles et assurer la gestion de certains projets, par exemple, le secrétariat du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles.
 2. Le **Groupe des programmes** doit, dans le contexte actuel de la fonction moderne de contrôle, renouveler la relation continue qui existe entre le SCT et les 157 institutions assujetties (c.-à-d. analyse des bilans de langues officielles et des plans d'activités), articuler le rôle du SCT pour ce qui est de l'application de l'article 41 et renforcer le réseau des langues officielles. La répartition du rôle des portefeuillistes de ce groupe, qui participent aux équipes multidisciplinaires de concertation des secteurs des programmes du SCT, tient compte de la démarche par grands secteurs d'activité (économique, social et culturel, opérations gouvernementales), qui représente la façon de procéder du SCT comme organisme central. Le Groupe des programmes assume aussi les mêmes fonctions en ce qui concerne le dossier de l'équité en emploi.

communautés de langue officielle en situation minoritaire. Ce secteur sert aussi de trait d'union entre les communautés de langue officielle en situation minoritaire et les institutions.

Évolution du Programme des langues officielles

Le Programme des langues officielles continue d'évoluer en tant que valeur intégrée à la culture et au fonctionnement général des institutions assujetties à la Loi. Agissant comme catalyseur, le SCT (DLO) veille à ce que cette évolution se concrétise par l'application de certaines mesures telles que :

- La promotion plus efficace de centres d'excellence en matière de langues officielles auprès des institutions pour agir auprès d'elles en qualité de « phares » et dans le but d'accélérer l'atteinte des résultats escomptés.

- L'intégration cohérente des paramètres qui émergent, notamment en ce qui a trait à un milieu de travail empreint des nouvelles exigences linguistiques des cadres de direction dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail.

- La mise en œuvre d'une relation privilégiée et dynamique entre le SCT (DLO) et des centres de responsabilité ministériels (cadres supérieurs). Ceux-ci agiront comme « champions » des langues officielles au sein de chaque institution, notamment pour maintenir et améliorer la qualité du service au public dans les deux langues officielles et l'utilisation des deux langues officielles par les employés.

- Le rôle dynamique du SCT (DLO) dans l'évaluation des plans stratégiques des ministères et organismes, notamment par l'accroissement de l'effet positif de leurs initiatives en matière de bilinguisme institutionnel, d'appui au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et par l'assurance d'une contribution à l'objectif de cohésion nationale.

Fonctions et organigramme de la Division des langues officielles du SCT

Fort de l'appui et de l'expérience des spécialistes en ressources humaines, la DLO

(SCT) est ainsi mieux en mesure de faire porter ses efforts sur l'orientation et la gestion stratégique du Programme, tout en continuant de fournir aux institutions les principes d'une mise en œuvre efficace des dispositions de la Loi. La restructuration de la DLO (SCT) repose sur trois grands axes de développement :

- Centrer le Programme des langues officielles sur la qualité du service au public.
- Accroître le bilinguisme institutionnel et la visibilité du Programme des langues officielles.

ACTIVITÉS MENÉES PAR LE CONSEIL DU TRÉSOR À L'APPUI DE SON RÔLE

Prospective

Le Conseil du Trésor, dont le mandat consiste à s'assurer, entre autres responsabilités, que les institutions respectent leurs obligations en matière de langues officielles, a continué à maintenir activement son rôle de dirigeant et de facilitateur de la mise en œuvre du Programme. Il s'est appuyé sur son Secrétariat pour s'acquitter de ses responsabilités, en particulier sur la Division des langues officielles (DLO).

Évolution au cours des trois dernières années

En termes d'appui au conseil de gestion, l'évolution en matière de langues officielles revêt les trois aspects primordiaux suivants :

- Les fonctions « langues officielles » proprement dites se sont, au cours des dernières années, intégrées à la gestion des ressources humaines, tant dans les institutions assujetties à la *Loi* qu'au SCT. Cette intégration, qui s'inscrivait dans la foulée de la dernière phase de restructuration et de réduction des effectifs, reflète fidèlement le modèle de structure organisationnelle adopté par les institutions. Afin d'offrir un guichet unique et de tenir compte des rapports étroits entre le Programme des langues officielles et les ressources humaines, cette tendance s'est confirmée au cours de l'exercice 1997-1998.

- Abandon graduel du système dirigiste des protocoles d'entente en matière de langues officielles avec les ministères et organismes. Ce système a été remplacé par un mécanisme plus souple et plus stratégique de bilans annuels axés sur l'atteinte des résultats sur lesquels portait l'engagement des ministères et organismes. Les ressources de la DLO (SCT) se trouvent donc dorénavant centrées sur des résultats à atteindre plutôt que sur le simple suivi de transactions et d'approbations individuelles.

- Mise sur pied au sein de la DLO (SCT) d'un groupe de produits et liaison qui joue, entre autres, un rôle « d'éducateur » et de « sensibilisateur » en matière de langues officielles auprès des institutions par une présence tangible dans les diverses régions du pays, notamment auprès des gestionnaires des bureaux régionaux et des

entre autres, à préciser comment le rôle de rassembleur des langues officielles peut être mieux compris au Canada et à mieux situer les langues officielles dans la voie du prochain millénaire. Des intervenants du secteur privé, des universités, des deux communautés linguistiques nationales, des juristes, des personnes du milieu international et des administrations publiques, provinciales et municipales, échangeront leurs expériences.

Le Symposium, qui a pour thème principal « Les langues officielles : un passeport pour le XXI^e siècle », comporte des panels et des ateliers présentés en trois volets : juridique (ministère de la Justice Canada), promotion (ministère du Patrimoine canadien) et services au public/langue de travail (SCT). Ceux-ci ont été choisis et orientés en fonction de leur capacité à faire rayonner une vision nouvelle de notre expérience linguistique en cette veille d'un nouveau millénaire.

Le site Internet des langues officielles du SCT, source d'information sur l'état actuel du Programme des langues officielles, offre les renseignements pertinents au sujet du Symposium et, suite à sa tenue, des événements qui l'ont marqué.

Symposium national
sur les langues officielles

www.tbs-sct.gc.ca/ollo

**Les langues officielles :
un passeport pour le XXI^e siècle**
du 16 au 18 septembre 1998
Centre des Congrès d'Ottawa

Canada

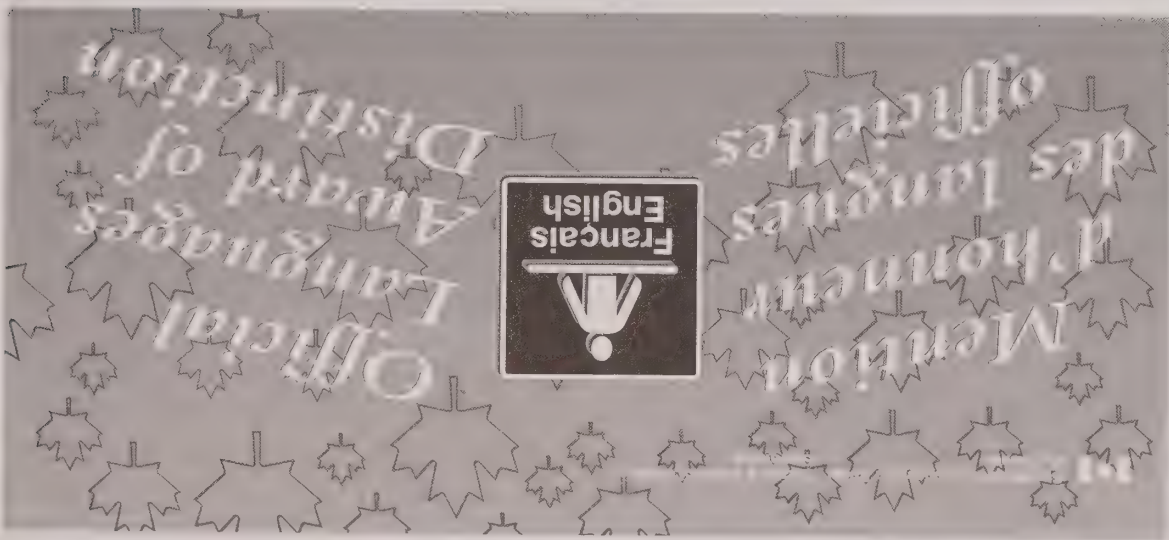
Gouvernement du Canada
Government of Canada

Dans ce contexte, le SCT s'est chargé, de concert avec ses partenaires dans le projet (ministère de la Justice Canada et ministère du Patrimoine canadien), d'investir dans des orientations stratégiques communes et de réaliser le *Symposium national sur les langues officielles du Canada* au cours de l'exercice suivant. Les objectifs tendent, divers intervenants du domaine des langues officielles.

Aussi, le président du Conseil du Trésor a-t-il demandé au personnel du SCT, au cours de l'exercice visé, de travailler à dynamiser le réseau des langues officielles et d'accroître sa visibilité dans le cadre du dixième anniversaire de la nouvelle *Loi sur les langues officielles*. La programmation est d'ailleurs entièrement orientée vers cet objectif. Il s'agira d'inspirer un regain de confiance et d'amorcer une synergie des

Les langues officielles, tout en étant vitales pour la cohésion nationale, représentent pour le Canada une valeur ajoutée pour les secteurs culturel, social et économique, sans oublier l'appui au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Symposium national sur les langues officielles du Canada



Les critères de sélection tiennent compte de ce qui existe dans la fonction publique. Ils se fondent sur les pratiques exemplaires proposées au fil des ans tant par les institutions que par le SCT, c'est-à-dire des pratiques pouvant contribuer, à l'échelle nationale ou régionale, à la création d'un milieu organisationnel propice à la mise en œuvre du Programme.

Toutes ces initiatives, qui tendent à renforcer le sentiment de fierté des intervenants œuvrant dans le domaine des langues officielles, favorisent la constitution d'autres sous-comités du genre ailleurs au pays, l'échange de modèles, d'outils communs et l'adoption de pratiques opérationnelles exemplaires déjà en vigueur dans certaines institutions.

Ainsi, au cours du prochain exercice, la mise en place d'autres sous-comités interministériels des langues officielles, dont le format ressemble partiellement ou entièrement à celui du Pacifique, a été prévue à l'Île-du-Prince-Édouard, au Manitoba, en Saskatchewan et en Alberta, sous l'égide des conseils des hauts fonctionnaires fédéraux de ces provinces.

Le personnel du SCT a également continué d'assurer une présence active auprès des organismes œuvrant au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Il participe assidûment, entre autres, aux rencontres des associations nationales, provinciales et territoriales, notamment en prenant part à leurs assemblées générales annuelles. Grâce à ces contacts suivis, le SCT s'est tenu informé de leurs préoccupations et s'est assuré que l'exécution des divers éléments du Programme des langues officielles continuait de répondre à leurs besoins d'une manière adéquate.

Mention d'honneur des langues officielles du SCT

Le SCT a annoncé, au cours de l'année visée, l'introduction de la *Mention d'honneur des langues officielles*. À partir du prochain exercice, des mentions seront décernées annuellement aux personnes ou aux équipes qui ont fait preuve d'initiative et de créativité ou qui ont adopté des pratiques qui ont donné des résultats tangibles. Les personnes et les équipes qui ont contribué à l'avancement du Programme des langues officielles dans leur institution sont admissibles, y compris les Forces canadiennes et la Gendarmerie royale du Canada (GRC).

La *Mention d'honneur des langues officielles* est une occasion privilégiée pour le SCT de souligner le leadership, l'engagement et l'excellence dans l'atteinte des objectifs, entre autres, dans la prestation active et courtoise du service au public dans les deux langues officielles et pour souligner des initiatives louables dans la création d'un milieu propice à l'usage du français et de l'anglais au travail.

Renforcement du réseau des langues officielles

À la suite de changements occasionnés par les phases I et II de l'Examen des programmes, divers observateurs ont allégué un affaiblissement du réseau des langues officielles au sein des institutions. Ce constat a été réitéré dans la foulée de l'étude du Cercle Sussex (mars 1996) pour le compte du SCT sur la situation en matière d'administration des programmes de langues officielles dans les ministères fédéraux. L'étude du Centre de recherche et d'intervention en gestion (mars 1998) l'a confirmé. Aussi, le SCT a-t-il décidé de réagir vigoureusement et s'est-il penché plus avant sur le renforcement du réseau des langues officielles et la relance du Programme des langues officielles au sein des ministères et autres organismes gouvernementaux pour lesquels le Conseil du Trésor est l'employeur.

Le SCT a aussi travaillé, au cours de l'année visée, à l'établissement de relations privilégiées avec les conseils régionaux des hauts fonctionnaires fédéraux visant à favoriser la création de sous-comités spécifiques des langues officielles et à l'accroissement en région des effets des initiatives ministérielles sur le développement des communautés.

Ces sous-comités servent de lieu de rencontre en région pour des consultations sur des questions autant d'élaboration des politiques que de mise en œuvre. Ces consultations visent aussi à cerner des lacunes en matière de langues officielles et illustrent auprès des communautés le sérieux de l'engagement des institutions présentes dans leur région afin de leur assurer un service comparable dans l'une ou l'autre des langues officielles. Le sous-comité sert aussi à assurer une meilleure sensibilisation des gestionnaires à l'égard de leurs responsabilités en vertu de l'article 41.

Le sous-comité du Pacifique des langues officielles, créé grâce au rôle dirigeant du bureau des opérations régionales de Revenu Canada à Vancouver, constitue un modèle du genre. Parmi ses activités au cours de l'exercice 1997-1998, signalons l'organisation d'ateliers sur les langues officielles à l'intention de gestionnaires fédéraux œuvrant dans cette province, le partage des ressources en formation en matière de communication avec les médias et l'avancement du dossier de la langue seconde. Ce sous-comité a aussi établi des liens avec les médias locaux, notamment Rogers Cable, et a accès à la chronique hebdomadaire *Micro-Midi* à Radio-Canada, diffusée au Yukon et en Colombie-Britannique. Le bureau régional de ce réseau, par le truchement des médias de la minorité linguistique, diffuse des informations d'intérêt public sur les programmes et services gouvernementaux fédéraux disponibles dans l'Ouest canadien.

est reconnu.

pour le respect des droits des communautés de langue officielle en situation minoritaire

deux communautés linguistiques représentant toutes les régions du pays. Leur intérêt

est constitué de huit membres provenant du milieu universitaire, du secteur privé et des

au président toute mesure d'amélioration appropriée dès l'automne 1998. Le Groupe

survenues dans l'appareil gouvernemental au cours des dernières années et de proposer

procéder à une analyse de l'effet sur les langues officielles des transformations

gouvernementales et les langues officielles. Le groupe de travail a pour mandat de

du Trésor annonçait la création du Groupe de travail sur les transformations

Dès le lendemain de la publication du rapport du Commissaire, le président du Conseil

Création du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles

sur le programme des langues officielles du Canada).

changements sur les services au public (*Effets des transformations du gouvernement*

que son rapport annuel de 1997, les conclusions de son étude sur l'incidence des

À la fin de l'année visée, le CLO a publié, dans un document séparé et en même temps

- d'exister.
 - l'assurance que les obligations en matière de langues officielles continueront
 - transformations gouvernementales;
 - la définition d'un cadre de responsabilisation plus précis des mécanismes et des
 - la clarification du rôle des organismes centraux;
- gouvernementales, le CLO exprime les attentes suivantes :
- des conseils au gouvernement fédéral pouvant le guider au cours des transformations
- Pour assurer la prestation du service au public dans les deux langues officielles et offrir
- assurer le maintien des obligations existantes.
- privatisation, par exemple, le Commissaire a toujours incité le gouvernement fédéral à
- rôle du gouvernement fédéral lorsqu'il a procédé par dessaisissement. Dans le cas de la
- été faite aux langues officielles lors des transformations effectuées en vue de recentrer le
- de leurs effets sur les langues officielles. Il se montre critique au sujet de la place qui a
- l'appareil gouvernemental a fait l'objet depuis le début des années 1990 du point de vue
- Pour sa part, le CLO a entrepris une étude tous azimuts sur les transformations dont

Effets sur les langues officielles des transformations survenues dans l'appareil gouvernemental

Le Conseil du Trésor, à titre d'organisme responsable de l'orientation générale des politiques et des programmes fédéraux en matière de langues officielles pour ce qui est du service au public, de la langue de travail et de la participation équitable, s'intéresse activement au dossier des transformations gouvernementales.

En matière de transformations gouvernementales, les institutions ont été sensibilisées à la nécessité de prendre en considération les questions de langues officielles et de les inclure dans leurs propositions. À cet égard, le gouvernement fédéral a adopté une démarche au cas par cas puisque l'existence d'obligations en matière de langues officielles et leur portée dépendent des circonstances. La méthode au cas par cas tient compte de certains facteurs (mandat de l'institution, nature des services, emplacement des bureaux, type de diversification des modes de prestation des services et compétence où se trouve le service après le transfert). Le gouvernement a estimé que l'imposition d'une démarche unique et inflexible pourrait créer des obstacles à la réalisation des transformations.

Il s'agit d'assurer que le gouvernement fédéral veille à ce que les langues officielles aient la portée qu'exigent les circonstances. Dans chaque cas, il faut préciser quel type d'obligation devrait incomber à l'instance en question concernant les dimensions du service au public, de la langue de travail, de la participation équitable, de la promotion du français et de l'appui aux communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Des mécanismes novateurs de prestation de services ou d'exécution de programmes, qui se font en fonction de données spécifiques de la situation, peuvent comporter de nouveaux types de partenariats. C'est ce que préconise la greffière du Conseil privé et secrétaire du Cabinet dans son *Cinquième rapport annuel au Premier ministre sur la fonction publique du Canada* (mars 1998) :

« Au cours des prochaines années, la fonction publique du Canada continuera de moderniser ses mécanismes de prestation des services, de mieux répondre aux besoins des Canadiens et de rendre plus accessibles les services gouvernementaux. Des progrès considérables ont été accomplis, mais il reste beaucoup à faire. Il conviendra de poursuivre les efforts pour projeter une image unifiée, ce qui devra se traduire, pour les ministères, par une infrastructure commune et pour le gouvernement, par un guichet unique axé sur les besoins des citoyens. »

Les institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* pour lesquelles le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, y compris les sociétés d'État, doivent appliquer les principes fondamentaux de cette politique en ce qui a trait à leurs cadres et l'adapter à leur situation particulière.

Avec cette politique le gouvernement veut reconnaître concrètement que, dans la RCN et dans les autres régions du Canada désignées bilingues en vertu de la *Loi*, les postes ou fonctions des cadres requièrent dans la plupart des cas la capacité de communiquer efficacement dans les deux langues officielles. Les responsabilités importantes des cadres, en matière de conduite des affaires de leur ministère ou organisme et de supervision notamment, justifient cette politique.

En pouvant communiquer efficacement dans les deux langues officielles dans la RCN et dans les autres régions désignées, les cadres jouent un rôle clé en vue de la création et du maintien d'un milieu propice à l'usage effectif des deux langues officielles en milieu de travail. Les employés peuvent ainsi mieux choisir la langue officielle dans laquelle ils souhaitent travailler en reconnaissant que le droit du public d'être servi dans sa langue prévaut sur ce choix. Bien que cette mesure vise surtout le milieu de travail dans les institutions assujetties à la *Loi*, il importe de garder à l'esprit que les cadres exercent souvent des fonctions de représentation auprès des autres paliers de gouvernement, et auprès du public.

La nouvelle politique tient compte des besoins de La Relève, comme partie intégrante du renouvellement de la fonction publique. La politique mentionne le niveau CBC comme préalable à l'accès au Programme de préqualification des sous-ministres adjoints. Par ailleurs, l'atteinte du niveau CBC fait maintenant partie intégrante du Programme de perfectionnement accéléré des cadres supérieurs, du Programme Cours et affections de perfectionnement (CAP) et du Programme des stagiaires en gestion, lesquels comporteront l'accès à la formation linguistique requise pour atteindre le niveau CBC.

Il importe de préciser qu'au 31 mars 1998, quelque 94 p. 100 des membres du groupe de la direction possèdent au moins le niveau « C » en compréhension de l'écrit, 96 p. 100 le niveau « B » en expression écrite et 66 p. 100 le niveau « C » en interaction orale. Cependant, parmi ceux qui étaient tenus d'atteindre le niveau « C » en interaction orale et ne l'avaient pas encore atteint, 95 p. 100 possédaient déjà le niveau B. En second lieu, il convient de mentionner qu'il existe parmi les titulaires de postes unilingues un important bassin de cadres supérieurs bilingues qui, au 31 mars 1998 (37 p. 100), possédaient le niveau « C » en interaction orale.

En adoptant une nouvelle politique devant entrer en vigueur le 1^{er} mai 1998, le Conseil du Trésor a voulu réaffirmer son engagement, conformément à l'article 36 de la Loi sur les langues officielles, à favoriser un milieu propice à l'usage des deux langues officielles dans la RCN et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail.

La nouvelle politique exige qu'à partir du 1^{er} mai 1998, tout poste au niveau de sous-ministre adjoint porte le profil linguistique CBC, peu importe la région où se trouve le poste. Quant aux autres postes du groupe de la direction dans la RCN et dans les régions désignées bilingues, la majorité de ces postes auront également le profil CBC avec cette différence que l'attribution du niveau CBC à ces postes doit se faire sur la base d'une série de critères qui se trouvent dans la politique.

Dorénavant, la dotation des postes au niveau de sous-ministre adjoint se fera de manière impérative lorsque le concours est limité aux candidats à l'intérieur de la fonction publique, alors que les institutions auront le choix entre la dotation impérative ou non impérative lorsque le concours est ouvert en dehors de la fonction publique. Pour la dotation des autres postes du groupe de la direction, la dotation continuera de se faire en conformité avec les critères visant la dotation impérative et non impérative qui se trouvent dans la politique du Conseil du Trésor sur la dotation des postes bilingues, laquelle offre une certaine marge de manœuvre dans le choix de la manière de dotation.

Règle générale, dans la RCN et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail, les membres du groupe de la direction qui, au 1^{er} mai 1998, n'avaient pas atteint le niveau de compétence CBC, bénéficieront d'une période de protection jusqu'au 31 mars 2001 dans leur propre poste, après quoi ceux d'entre eux qui n'auront pas encore atteint le niveau CBC devront eux aussi l'atteindre entre le 1^{er} avril 2001 et le 31 mars 2003. Les ministères et organismes sont donc encouragés à faire en sorte que, d'ici le 31 mars 2001, soient formés le plus grand nombre possible de ceux de ces titulaires qui y sont disposés afin d'éviter de se retrouver, après le 31 mars 2001, avec un nombre important de cadres n'ayant pas encore atteint le niveau de compétence linguistique requis.

À cette fin, les institutions sont appelées à planifier soigneusement, de concert avec ces titulaires et selon un échéancier en deux temps bien différents, la façon de s'assurer que les titulaires répondent à cette exigence. Il va sans dire que, durant cette période, les titulaires qui auront abandonné leur poste actuel avant de répondre aux exigences linguistiques et qui auront accepté une nomination à un autre poste bilingue du groupe de la direction, devront se conformer aux exigences linguistiques de ce dernier poste.

de la DLO tient compte de cette démarche par grand secteur d'activités afin de permettre une meilleure intégration des activités internes de la DLO aux autres fonctions du SCT et d'assurer ainsi l'intégration des objectifs des langues officielles à la culture organisationnelle du SCT. Cette nouvelle approche aura des effets importants au sein des institutions fédérales en permettant, d'orienter et d'analyser les plans d'activités présentés par les ministères et organismes.

La DLO a donc travaillé avec les secteurs des programmes du SCT au cours de l'année visée afin d'assurer l'inclusion de la dimension « article 41 de la Loi », comme question horizontale dans les documents stratégiques des institutions.

Parmi les moyens prévus pour l'évaluation de l'atteinte des résultats escomptés touchant l'article 41, signalons la rétroaction des associations de communautés de langue officielle en situation minoritaire, celle du Commissaire aux langues officielles (CLO) et l'analyse des mesures contenues dans les plans et priorités émanant des rapports sur le rendement des 28 institutions ciblées.

Nouvelle politique sur les exigences linguistiques pour les cadres de direction

Le leadership des cadres de direction, leur engagement et l'exemple qu'ils donnent en matière d'usage effectif des langues officielles sont primordiaux. Durant l'exercice visé, le Conseil du Trésor a approuvé une nouvelle politique sur les exigences linguistiques pour les cadres de direction.

D'abord, il vaut la peine de se rappeler qu'en vertu de la politique précédente du Conseil du Trésor en matière d'exigences linguistiques pour les cadres de direction, pour être nommé à un poste dans le groupe de la direction (y compris les postes de sous-ministre adjoint) dans la RCN ou une région désignée bilingue aux fins de la langue de travail, le niveau de compétence linguistique BB-B dans sa seconde langue officielle était un préalable à la nomination. La politique admettait quelques exceptions à cette exigence (par exemple, pour les personnes ayant toujours travaillé dans une région unilingue). Cependant, une fois nommé, tout membre du groupe de la direction titulaire d'un poste bilingue dans les régions mentionnées ci-dessus qui ne possédait pas encore le niveau CBC en langue seconde (« C » pour la compréhension de l'écrit, « B » pour l'expression écrite et « C » pour l'interaction orale) devait l'atteindre au plus tard au 31 mars 1998. Les institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur étaient censées veiller à ce que leur haute direction, en tant que groupe, puisse fonctionner dans les deux langues officielles dans les régions, la RCN et les régions désignées.

Parallèlement à ces initiatives, la Division des langues officielles (DLO) a mis sur pied un comité interne comprenant des représentants des ressources humaines, des programmes économiques, des programmes sociaux et culturels, de la diversification des modes de prestation des services, des opérations gouvernementales et de la gestion des dépenses du sous-contrôleur général. La répartition du travail entre porte-feuilles

Rôle élargi de la Division des langues officielles du SCT

publique fédérale.

7) Le SCT fera la promotion auprès des institutions assujetties à la Loi de la participation des jeunes appartenant à des communautés de langue officielle en situation minoritaire au Programme de stages pour les jeunes dans l'administration

l'accès aux programmes et services gouvernementaux.

compte de l'engagement énoncé à l'article 41 notamment par l'amélioration de stipule clairement que les organismes signataires (y compris le SCT) tiendront appuier leur développement économique et de ressources humaines. L'entente l'épanouissement des communautés francophones en situation minoritaire et collaboration établi entre les parties en ce qui a trait aux activités favorisant Développement des ressources humaines Canada, reconnaît le mécanisme de humaines de la francophonie canadienne. Cette entente, coordonnée par

6) Une entente a été signée le 20 mars 1998 par neuf sous-ministres d'institutions fédérales et la Corporation du Comité national de développement des ressources

de rappeler aux gestionnaires et aux employés leurs obligations.

5) Les fonctionnaires du SCT intensifieront la liaison avec les organismes porte-parole nationaux, provinciaux et territoriaux représentant les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Ils continueront de participer assidûment aux assemblées générales annuelles des associations des communautés, en plus d'aller constater sur place la disponibilité du service dans les bureaux désignés bilingues et

situation minoritaire.

4) Le SCT se servira du *Symposium national sur les langues officielles du Canada* pour, entre autres, dynamiser le réseau des langues officielles et démontrer sa vitalité et pour contribuer au développement des communautés de langue officielle en

Partie VII de la Loi.

et de la culture) entourant leur plan d'action à l'égard de l'application de la en lieu avec certaines institutions (secteurs de l'économie, des ressources humaines projets essentiels à l'épanouissement des communautés. Des consultations ont déjà fédéraux et à établir un partenariat durable pouvant déboucher sur de nouveaux

sont les institutions assujetties à la Loi qui, au premier chef, sont responsables de la mise en œuvre de la Partie VII et qui ont l'obligation d'en rendre compte.

Mesures envisagées par le Conseil du Trésor dans l'application de l'article 41

En collaboration avec d'autres organismes centraux, le Conseil du Trésor, reconnaissant l'importance du respect actif de la Loi en ce qui a trait à la fois à l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et au bilinguisme institutionnel (service au public, langue de travail et participation équitable), décidait dans l'année visée de renforcer les mesures organisationnelles d'atteinte de ces objectifs au sein de l'appareil fédéral.

À cette fin, le SCT a lancé certaines activités importantes dont les suivantes :

1) Chaque institution dont le Conseil du Trésor est l'employeur doit identifier un centre de responsabilité ministériel, c'est-à-dire un haut fonctionnaire imputable au sous-ministre, qui participe au comité exécutif de l'institution. Ce cadre supérieur sera reconnu comme « champion » des langues officielles au sein de chacune des institutions. Il pourra aider, au plan organisationnel, à relever la visibilité et la crédibilité du Programme des langues officielles et à en renforcer son réseau. Les institutions doivent, dans leur bilan annuel 1998-1999, faire rapport des progrès de cette nouvelle initiative.

2) Chaque institution doit optimiser les effets de ses initiatives ministérielles en ce qui concerne le bilinguisme institutionnel et le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire lors de toute présentation au Conseil du Trésor et au Cabinet des ministres.

3) Le SCT tiendra compte de ces éléments lors de l'analyse des présentations au Conseil du Trésor. Dans ce même contexte, le SCT a élaboré avec le Bureau du Conseil privé et le ministère du Patrimoine canadien une nouvelle stratégie d'intervention pour relever concrètement la visibilité de l'article 41 auprès des institutions en vue d'identifier des façons de donner un nouvel élan à la mise en œuvre de cet engagement gouvernemental. Le gouvernement canadien a retenu par contrat les services d'un interlocuteur privilégié auprès des institutions et avec lequel les communautés pourront également échanger. Cette personne de haut niveau travaillera à l'obtention d'un engagement plus important de la haute direction des institutions clés quant à l'appui du gouvernement au développement des communautés et à la promotion de la dualité linguistique canadienne. Elle s'emploiera à susciter une plus grande concertation des principaux intervenants

responsabilisation plus rigoureux visant à mieux les appuyer. Cette stratégie s'adresse à 28 institutions clés (y compris le SCT), qui ont l'obligation de préparer un plan d'action et de faire rapport annuellement au ministre du Patrimoine canadien sur le sujet.

En novembre 1996, le gouvernement a annoncé que le président du Conseil du Trésor et la ministre du Patrimoine canadien concluraient une entente permettant au gouvernement de mieux intégrer l'application de l'article 41 à son processus de planification stratégique. Les deux ministres ont signé, le 20 mars 1997, un protocole d'entente qui définissait leurs objectifs conjoints et leurs responsabilités respectives et qui traduisait la volonté du gouvernement de veiller à établir des axes de coopération en ce qui concerne l'application de cet article.

Aux termes de ce protocole, le SCT encourage les institutions, en collaboration avec le ministère du Patrimoine canadien, à tenir compte de leurs responsabilités particulières envers les communautés de langue officielle en situation minoritaire dans le cadre de leur planification stratégique. Il s'agissait aussi de contribuer à l'amélioration du mécanisme d'évaluation des activités fédérales en la matière.

Première phase de mise en œuvre du protocole d'entente

Le protocole prévoit une évaluation de sa mise en œuvre après trois ans, soit au 1^{er} avril 2000. Au cours de la première année d'application du protocole, il était important de s'assurer que l'exercice de redéfinition du régime de gestion du SCT en matière de planification stratégique prend en compte effectivement ce nouveau rôle. Des discussions ont eu lieu entre le ministère du Patrimoine canadien et le SCT afin de faire le point sur le protocole et de roder le mécanisme mis en place entre les deux institutions. Dans ce contexte, le SCT doit encourager les institutions clés à ce que leurs plans d'activités comportent une réelle prise en compte de la promotion et du développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Bien que des progrès aient été réalisés en ce qui concerne la sensibilisation des institutions à leur responsabilité de contribuer à l'épanouissement des communautés, il faut continuer à renforcer le processus. Les efforts du SCT, conjugués à ceux du ministère du Patrimoine canadien, devraient assurer au cours des deuxième et troisième années du protocole, une infrastructure efficace pour l'application de l'article 41.

Il est de première importance que les institutions clés entretiennent, à tout le moins, des relations soutenues avec les communautés, de manière à ce que celles-ci puissent faire connaître leurs besoins et aient accès équitablement aux programmes et ressources. Ce

- **la participation équitable**, ou l'engagement de veiller à ce que les Canadiens et les Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise aient des chances égales d'emploi et d'avancement au sein des institutions fédérales et à ce que les effectifs de ces dernières tendent à refléter la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle compte tenu de leur mandat, du public qu'elles desservent et de l'emplacement de leurs bureaux (Partie VI de la Loi).

De plus, le SCT a un rôle accru à jouer dans la réalisation de l'engagement du gouvernement d'appuyer le développement et l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire (article 41 de la Loi, Partie VII).

Les bilans annuels des institutions assujetties à la Loi

Les bilans annuels de toutes les institutions assujetties à la Loi regroupent, en un seul envoi, tout renseignement nécessaire au SCT pour s'acquitter des obligations qui lui incombent en vertu de la Loi. Les données des institutions sur leurs bureaux et points de service devant offrir des services dans les deux langues officielles, celles portant sur les systèmes d'information du personnel, les coûts du Programme des langues officielles ou toute autre information exigée en vertu de la Loi sont comprises dans les bilans envoyés au SCT.

Les institutions font aussi état des changements d'orientation, de leurs priorités, d'initiatives louables et d'autres éléments comportant des améliorations pour les trois volets du Programme et pour son administration. Les lacunes observées font l'objet d'un plan d'action, assorti d'engagements. Par la suite, l'administrateur général fait état des progrès accomplis en ce sens. Le plan d'action comprend les résultats visés, un échéancier qui s'échelonne sur une période de un à trois ans, ainsi que des indicateurs de rendement.

Réalisation de l'engagement du gouvernement : l'article 41 de la Loi, Partie VII

Dans le cadre de l'article 41 de la Loi de 1988, le gouvernement du Canada s'engage à « favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. »

Les communautés de langue officielle en situation minoritaire avaient manifesté leur insatisfaction face aux gouvernements fédéral qui, selon elles, n'avaient pas assez fait pour l'application de cet article. Le gouvernement fédéral a adopté en 1994 un cadre de

Trésor, avec l'appui de son Secrétaire en tant que gestionnaire général du gouvernement fédéral, a pour mandat de fournir les politiques et les instructions nécessaires à l'application de ces dispositions, de s'assurer que les institutions et autres organismes assujettis respectent leurs obligations, d'évaluer l'efficacité des programmes et des politiques et d'informer le public et les employés fédéraux sur les politiques linguistiques fédérales.

Il appartient aux ministères, organismes, sociétés d'État et entreprises privatisées assujetties à la Loi de veiller, là où la Loi le prévoit, à servir les Canadiens et les Canadiennes dans la langue officielle de leur choix. Il leur revient aussi d'établir un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles dans la RCN et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail et d'offrir des chances égales d'emploi et d'avancement aux membres des deux communautés de langue officielle.

Les institutions doivent elles-mêmes gérer efficacement des mécanismes à l'appui de la mise en œuvre de leur programme des langues officielles. Le nouveau régime simplifié de responsabilisation des ministères et sociétés d'État, adopté en 1997, aide le SCT dans l'obtention des données nécessaires à la coordination du Programme des langues officielles et à la préparation du rapport annuel du président du Conseil du Trésor. Ce régime favorise la confiance et limite l'intervention du SCT aux cas problèmes. Lorsque ce rapport annuel est déposé au Parlement, une présentation globale des bilans annuels est faite aux ministres du Conseil du Trésor.

Le bilinguisme institutionnel repose sur trois piliers qui, ensemble, constituent ce qu'il est convenu d'appeler le Programme des langues officielles dans les institutions assujetties à la Loi :

- **le service au public**, ou l'obligation pour les institutions d'offrir activement et de fournir leurs services au public dans les deux langues officielles, et le droit correspondant du public de communiquer avec ces institutions et d'en obtenir des services dans la langue officielle de son choix, dans les circonstances prévues par la Loi (Partie IV de la Loi);
- **la langue de travail**, ou l'obligation pour les institutions d'établir un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles dans la RCN et dans les régions désignées bilingues à cette fin, et le droit correspondant des employés fédéraux de pouvoir y travailler dans la langue officielle de leur choix, à l'intérieur des limites définies par la Loi (Partie V de la Loi);

Gestion axée sur les résultats

Le présent rapport couvre l'exercice débutant le 1^{er} avril 1997 et se terminant le 31 mars 1998. Un fait saillant de cette période consiste en la publication du *Rapport du Groupe de travail indépendant chargé de la modernisation de la fonction de contrôleur dans l'administration fédérale du Canada*. Ce rapport s'inscrit dans la démarche du gouvernement en vue de chercher des approches novatrices face à la gestion et à la reddition de comptes.

Dans le cadre de cette démarche, les plans d'activités des institutions assujetties à la Loi doivent dorénavant mettre l'accent sur la planification et orienter les priorités futures en mesurant les résultats et le rendement. Il s'agira de mieux mesurer les écarts entre les attentes et la réalité, de mieux gérer le risque en fonction des politiques et des institutions assujetties à la Loi qui ont le plus besoin d'aide. Ces principes sous-jacents comprennent le partage de pratiques exemplaires et d'outils communs en matière de langues officielles. L'information stratégique que les plans d'activités permettent au SCT d'acquiescer lui donne un aperçu général, vertical et horizontal des questions que doit examiner le gouvernement.

Au cours de l'année visée, le SCT a continué de recentrer ses activités et ses interventions en fonction d'objectifs visant à appuyer la réforme de la fonction publique et la redéfinition du rôle de l'État.

**Pour une meilleure gestion du Programme des langues officielles –
cadre de responsabilisation des fonctionnaires**

Le cadre de responsabilisation pour la gestion du Programme des langues officielles correspond aux obligations des institutions, y compris celles du Conseil du Trésor, en vertu de la Loi. Il tient compte de l'évolution de l'administration du Programme. La Loi définit clairement le partage des responsabilités entre le Conseil du Trésor et les institutions et autres organismes assujettis, ces derniers étant les premiers responsables de la mise en œuvre quotidienne et concrète des dispositions de la Loi. Le Conseil du

les langues officielles dans la voie du prochain millénaire. Cet événement est une occasion privilégiée d'approfondir et de mieux maîtriser ce que signifie notre dualité linguistique et son rôle dans notre vie collective.

Le SCT travaillera au dossier concernant la place des langues officielles lors des transformations gouvernementales. Ce dossier complexe comporte des volets politiques, des aspects budgétaires et des effets sur les ressources humaines. À cet égard, le président du Conseil du Trésor a constitué un groupe de travail pour examiner la situation d'une manière approfondie. Les membres du groupe proviennent du milieu universitaire, du secteur privé et des deux communautés linguistiques nationales représentant toutes les régions du pays. Le groupe doit soumettre son rapport sur cette question en novembre 1998.

Le français et l'anglais sont les langues officielles du Canada, et la *Charte canadienne des droits et libertés* donne à ces deux langues l'égalité de statut et de droits et privilèges quant à leur usage dans les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada. Le gouvernement a l'obligation de veiller au maintien de cette égalité dans l'intérêt et au nom de tous les citoyens de ce pays. Au cours de l'exercice visé, son engagement à cet égard ne s'est jamais démenti comme en font foi les réalisations décrites dans le présent rapport.

Dans le cas de la participation équitable, les taux de participation des Canadiens et des Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise demeurent dans l'ensemble stables. Ils reflètent, à un degré raisonnable, la présence des deux collectivités de langues officielles au pays. Les nouvelles données de recensement de la population (publiées en décembre 1997) confirment que les francophones comptent pour 24,6 p. 100 de la population canadienne et les anglophones pour 73,8 p. 100. La représentation des francophones parmi les cadres supérieurs et au sein d'autres catégories professionnelles est équitable dans l'ensemble de la fonction publique fédérale.

Le pays dont nous avons hérité et que nous continuons de construire tire sa force et son individualité du respect qu'il porte aux communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire. Le gouvernement canadien a reconnu la nécessité d'établir une responsabilisation plus rigoureuse des institutions fédérales quant au développement et à l'épanouissement de ces communautés. C'est d'ailleurs un thème que le président du Conseil du Trésor a abordé, le 9 décembre 1997, lorsqu'il a été invité, devant le Comité mixte permanent des langues officielles, à rendre compte de la gestion des langues officielles dans sa sphère de compétence.

Les communautés de langue officielle en situation minoritaire doivent être vigilantes puisqu'elles doivent incorporer à leurs plans d'activités cette dimension de l'article 41. Il s'est écoulé un an depuis la signature du protocole, et le SCT a travaillé activement à faire en sorte que toutes les mesures nécessaires soient prises à l'intérieur pour que les plans d'activités assurent cette prise en compte notamment par les institutions clés. Quant aux initiatives et résultats attendus à moyen terme, le Secrétariat s'emploie à rehausser le profil de l'ensemble du Programme des langues officielles au sein des institutions. Pour le dixième anniversaire de la nouvelle *Loi* (1988-1998), il importe plus que jamais de veiller à ce que les institutions s'acquittent de leurs obligations linguistiques et témoignent de l'engagement réitéré du gouvernement du Canada à l'égard des langues officielles.

Le Secrétariat a aussi amorcé les préparatifs pour la tenue, en septembre 1998, du *Symposium national sur les langues officielles du Canada*. Placé sous le thème « Les langues officielles : un passeport pour le XXI^e siècle », il contribuera à créer un dynamisme et à donner une nouvelle vision au Programme. Le Symposium compte pour objectif l'identification d'axes de convergence afin de situer avantageusement

Au cours de l'année visée, une décision a été prise voulant que chaque institution dont le Conseil du Trésor est l'employeur identifie un centre de responsabilité, c'est-à-dire un cadre supérieur reconnu comme « champion » des langues officielles et qui relève directement du sous-ministre. Le but de ces centres est de relever, dans chaque institution, la visibilité du Programme des langues officielles et de renforcer le réseau des langues officielles. Cette initiative aura vraisemblablement d'heureuses répercussions. Un leadership accru au sein de chaque institution augmentera la qualité du service au public dans les deux langues officielles et contribuera à la création d'un milieu propice à leur usage par les employés dans la région de la capitale nationale (RCN) et les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail. De plus, ce champion veillera à ce que l'institution appuie la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* en ce qui concerne le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Au cours de l'exercice visé, le Conseil du Trésor a approuvé une nouvelle politique plus exigeante concernant les exigences linguistiques pour les cadres de direction dans la RCN et les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail. Cette politique exigera aussi la dotation impérative pour les concours à tous les postes de sous-ministres adjoints limités aux seuls employés de la fonction publique.

Au tout début de l'exercice visé, le Conseil du Trésor a publié la *Politique concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques*, qui s'applique à toutes les institutions assujetties à la *Loi* et à laquelle les usagers de ces réseaux peuvent se reporter.

Le SCT a aussi établi un site électronique spécifique sur les langues officielles. Celui-ci s'adresse aussi bien à la clientèle de la fonction publique (organismes branchés à Publiservice, un réseau interne) qu'au public en général qui peut joindre le SCT par Internet (www.tbs-sct.gc.ca/ollo).

La possibilité de consulter ce site permet au Conseil du Trésor de s'acquitter d'une manière plus efficace de son mandat notamment en ce qui a trait à l'information fournie à l'intention du public et des fonctionnaires en matière de service au public, de langue de travail et de participation équitable. On peut aussi avoir accès, par l'entremise du site, à de l'information que les organismes qui représentent les communautés de langue officielle en situation minoritaire mettent à la disposition du public sur Internet.

deux langues officielles.

Comme nous le verrons dans le présent rapport, des mesures appropriées, comprenant des évaluations et des vérifications, ont été prises au cours de l'année visée en vue de mesurer la capacité des bureaux et points de service à donner le service dans les deux langues officielles.

Des progrès ont aussi été réalisés en matière d'affichage, notamment quant à l'utilisation du symbole sur l'offre active de service dans les deux langues officielles. Cependant, le personnel dans certains bureaux n'est pas nécessairement au courant de toutes ses obligations. Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT ou le Secrétariat) a donc organisé, au cours de l'exercice visé, bon nombre d'ateliers afin de mieux l'informer. Nous continuons à sensibiliser les sous-ministres, les dirigeants principaux, les gestionnaires et les employés à l'importance de leurs obligations à cet égard. Parmi les initiatives à court terme, nous mettons en œuvre un plan d'action intégré visant à enraciner dans la culture d'entreprise générale de l'appareil fédéral la valeur du service au public dans les deux langues officielles.

- Le niveau de service offert au public dans les deux langues officielles.
- Le niveau de satisfaction des Canadiens et des Canadiennes quant à la capacité des employés fédéraux de les servir dans la langue officielle de leur choix.
- Le niveau de satisfaction des employés quant aux chances de travailler dans la langue officielle de leur choix au sein de l'appareil fédéral, tel que précisé dans la *Loi*.
- Le niveau de participation des francophones et des anglophones au sein de l'administration publique fédérale.
- La capacité des cadres de direction de fonctionner dans les deux langues officielles.
- La mise en œuvre du protocole d'entente conclu le 20 mars 1997 entre le président du Conseil du Trésor et la ministre du Patrimoine canadien. Selon ce protocole, ces deux organismes travaillent de concert afin d'encourager 28 institutions clés à tenir compte particulièrement de leurs responsabilités en ce qui a trait au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans leur planification stratégique et leur évaluation (article 41 de la *Loi*, Partie VII).

Le Canada n'est pas le seul pays du monde à pratiquer la qualité linguistique. Ce qui le distingue des autres nations, c'est la démarche typiquement canadienne qu'il a retenue en matière de bilinguisme et qui témoigne de notre attachement aux valeurs fondamentales de respect et de foi en qui nous sommes qui ont marqué, et continuent de marquer, l'évolution et l'histoire du Canada. Cette même démarche témoigne aussi de notre volonté de traduire ces valeurs de façon authentique dans notre vie collective.

Selon les nouvelles données de recensement de la population, le nombre de Canadiens et de Canadiennes bilingues (français et anglais) a augmenté de 9 p. 100 entre 1991 et 1996. Plus de 17 p. 100 de la population (4,8 millions de personnes) pouvaient soutenir une conversation dans les deux langues officielles en 1996, comparativement à 16 p. 100 (4,4 millions de personnes) en 1991. Les lois linguistiques fédérales adoptées en 1969 et en 1988 sont libérales et respectueuses des deux communautés linguistiques nationales. Il incombe d'appliquer la *Loi sur les langues officielles* dans un esprit d'ouverture et de dialogue pour que les citoyens des deux communautés linguistiques, dans la confiance et l'harmonie, puissent s'épanouir respectivement et s'enrichir mutuellement.

Le Programme des langues officielles a pour objectif de veiller non seulement à ce que tous les Canadiens et toutes les Canadiennes reçoivent des services dans la langue officielle de leur choix conformément aux garanties à cet égard, mais aussi de créer et préserver, aux termes de la *Loi*, un climat de travail propice à l'utilisation effective des deux langues officielles au sein de l'appareil fédéral et d'offrir des chances égales d'emploi aux membres des deux collectivités de langue officielle. Lorsque les principes qui sous-tendent le bilinguisme institutionnel sont efficacement appliqués et lorsque la population canadienne et les employés fédéraux y souscrivent avec conviction, il est encore plus facile d'atteindre les objectifs du gouvernement.

Il s'agit de continuer de conjuguer un ensemble d'efforts auprès des institutions en vue d'entraîner dans leur culture d'entreprise, et finalement dans la culture d'entreprise générale de l'appareil administratif fédéral, la valeur du service au public dans les deux langues officielles. Au cours de l'exercice visé, le gouvernement a confirmé le Conseil du Trésor dans son nouveau rôle de conseil de gestion. À ce titre, le Conseil du Trésor fournit les grandes orientations stratégiques et s'éloigne des transactions de nature opérationnelle. Il incombe donc aux institutions de veiller à ce qu'elles s'acquittent bien du mandat qui leur est confié en matière d'application de la *Loi*, selon les six indicateurs de rendement suivants :



37	Pages bleues des annuaires téléphoniques du Canada
37	Appui, consultation et collaboration
Chapitre 3	
La situation dans les institutions assujetties à la	
Loi sur les langues officielles	
39	Vue d'ensemble
39	Analyse de l'évolution de la conformité de 25 ministères et
41	organismes fédéraux aux exigences de la <i>Loi sur les</i>
41	<i>langues officielles</i> du Canada, de 1994 à 1997
41	Service au public
43	Progrès enregistrés jusqu'ici
43	Vérifications sur la disponibilité des services au public dans la langue
45	officielle minoritaire dans les bureaux désignés bilingues
45	Etude spéciale sur l'offre active et les services dans les
46	deux langues officielles au téléphone
46	Vérification de régions métropolitaines de recensement
48	Constats régionaux en matière de service au public
49	Burolis sur Internet
50	Vérification sur les langues officielles et les technologies de l'information
50	Les langues officielles et l'infrastructure
51	Site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor sur les langues officielles
54	Langue de travail
58	Les exigences linguistiques pour les surveillants
61	Participation équitable
62	Mesures d'appui
62	Formation linguistique
63	Traduction
64	Prime au bilinguisme
64	Gestion et coûts du Programme
67	Conclusion
69	Annexe statistique
69	Liste des tableaux
70	Coûts du programme
70	Sources des données
70	Interprétation et validité des données
71	Notes et définitions techniques
71	Tableaux

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	1
Chapitre 1	
Orientation et gestion stratégique du Programme des langues officielles	7
Gestion axée sur les résultats	7
Pour une meilleure gestion du Programme des langues officielles – cadre de responsabilisation des fonctionnaires	7
Les bilans annuels des institutions assujetties à la Loi	9
Réalisation de l'engagement du gouvernement :	
l'article 41 de la Loi, Partie VII	9
Première phase de mise en œuvre du protocole d'entente	10
Mesures envisagées par le Conseil du Trésor dans l'application de l'article 41	11
Rôle élargi de la Division des langues officielles du SCT	12
Nouvelle politique sur les exigences linguistiques pour les cadres de direction	13
Effets sur les langues officielles des transformations survenues dans l'appareil gouvernemental	16
Création du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles	17
Renforcement du réseau des langues officielles	18
<i>Mention d'honneur des langues officielles du SCT</i>	19
<i>Symposium national sur les langues officielles du Canada</i>	20
Chapitre 2	
Activités menées par le Conseil du Trésor à l'appui de son rôle	23
Prospective	23
Evolution au cours des trois dernières années	23
Evolution du Programme des langues officielles	24
Fonctions et organigramme de la Division des langues officielles du SCT	24
Vérification et surveillance	28
Service au public	29
Langue de travail	31
Participation équitable	31
Information	32
Ateliers sur le service au public	33
Affiche symbole sur la disponibilité du service dans les deux langues officielles	35
Ateliers sur la langue de travail	36
Cours d'orientation sur les langues officielles	36

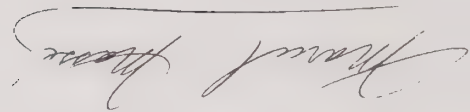
PRÉSIDENT DE LA CHAMBRE DES COMMUNES

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets au
Parlement, par votre intermédiaire, le dixième rapport annuel du président du
Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 1997-1998.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

Le Président du Conseil du Trésor,



Marcel Massé

Octobre 1998

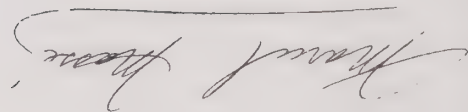
PRÉSIDENT DU SÉNAT

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets au
Parlement, par votre intermédiaire, le dixième rapport annuel du président du
Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 1997-1998.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

Le Président du Conseil du Trésor,



Marcel Massé

Octobre 1998

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Le respect des langues officielles du Canada constitue un élément fondamental de la cohésion et de l'unité de notre pays. À l'occasion du dixième anniversaire de la proclamation de la *Loi sur les langues officielles* de 1988, je suis heureux de constater que nos institutions fédérales respectent plus et mieux que jamais les droits linguistiques de nos concitoyens.

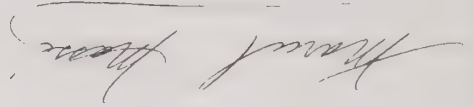
Mon dernier rapport annuel comprenait des engagements. Je les ai tenus et voici comment.

- La grande majorité des bureaux fédéraux, tenus d'offrir un service bilingue au téléphone, s'acquittent bien aujourd'hui de leurs obligations. Une vérification et une vaste étude l'ont confirmé l'an dernier. Je ne serai cependant satisfait que le jour où tous nos bureaux seront en mesure d'offrir leurs services dans les deux langues officielles.
- Nous avons approuvé au cours du dernier exercice une nouvelle politique concernant la capacité pour la haute direction de fonctionner dans les deux langues officielles. Ces employés devront dorénavant améliorer leur compétence linguistique dans leur langue seconde, un élément-clé d'un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles.
- Le 20 mars dernier, neuf sous-ministres signaient un protocole d'entente avec la Corporation du Comité national de développement des ressources humaines de la francophonie canadienne. Cette entente prend acte du mécanisme de collaboration établi entre les parties en ce qui a trait aux activités favorisant l'épanouissement des communautés francophones en situation minoritaire comme leur développement économique et leurs ressources humaines.

La réforme de l'administration fédérale vise à mieux répondre aux besoins de nos concitoyens et à mieux assurer l'avenir de notre pays. Dans ce contexte, j'ai mis sur pied, le printemps dernier, un groupe de travail dont le mandat est d'analyser les effets des transformations gouvernementales sur les langues officielles. Dès cet automne, j'examinerai avec attention les recommandations des membres de ce groupe et toute mesure qu'ils me soumettront. Je ne ménagerai aucun effort et continuerai d'adopter les mesures nécessaires pour assurer le respect intégral de la *Loi*.

Je vous invite à lire le présent rapport et à me transmettre vos commentaires.

Le Président du Conseil du Trésor,



Marcel Massé



ISBN 0-662-63800-X

N° de catalogue BT23-1/1998

Services gouvernementaux 1998

©Ministre des Travaux publics et des

le masculin avec une valeur neutre.

à la règle qui permet d'utiliser

Pour ne pas alourdir le texte, nous conformons

NDLR :

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

Publié par le

Offert également en médias substitués

Rapport annuel sur les langues officielles 1997-1998

Rapport annuel sur les langues officielles 1997-1998

Canada



Président
du Conseil du Trésor
President
of the Treasury Board

CA1
TB91
- 024



President
of the Treasury Board

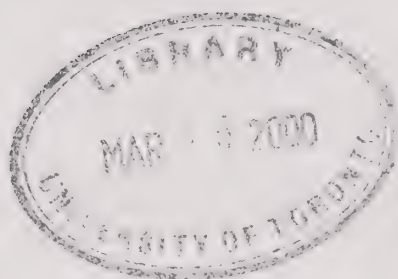
Présidente
du Conseil du Trésor

Annual Report on Official Languages 1998-99

Canada

Annual Report on Official Languages 1998-99

GOVERNMENT
OF CANADA



Also available in alternative formats

Published by the
Treasury Board of Canada Secretariat

© Her Majesty the Queen in Right of Canada,
represented by the President of the Treasury Board, 1999.

Catalogue N° BT 23-1/1999

ISBN 0-662-64505-7





PRESIDENT'S MESSAGE

I take pride in presenting the eleventh annual report on official languages, on the occasion of the thirtieth anniversary of the proclamation of the first *Official Languages Act* (the *Act*).

Our government has made a real commitment with respect to linguistic duality in our country. Today, once again, we reiterate this deep commitment to be the chief promoter and privileged guardian of linguistic duality as a fundamental value of Canadian society. This resolution manifests itself daily, not only by the ongoing search for the tools that will allow us to carry it out, but more so by contemplating the blessing of having two official languages that are very much alive.

We have made immense progress since 1969. With respect to official languages, our country now enjoys a visibility that enables us to stand out and make our mark worldwide.

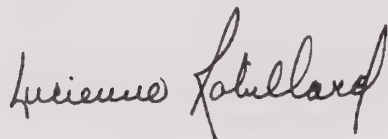
With the invaluable advantages conferred by linguistic duality, this progress enables us to look to the coming millennium with confidence.

The year 1998–99 has been one of resurgence in which we continued to build on the past while lending new impetus to the Official Languages Program. This report reaffirms the importance of our broad objectives and outlines some matters that will require special effort.

Of our many activities in 1998–99, I will single out the success of the National Symposium on Canada's Official Languages, the creation of the senior responsibility centres network (champions of official languages), the release of the Fontaine Report, *No Turning Back: Official Languages in the Face of Government Transformations*, and the study on the availability of telephone service in French and English from designated offices.

Nothing authentic or lasting, however, can be accomplished if we do not succeed as individuals and organizations in making official languages a deeply internalized value, an element of our behaviour that is constantly at work in the institutions subject to the *Act*. This is my hope for us at the dawn of the new century.

I invite you to read this eleventh report and send me your comments.

A handwritten signature in black ink, reading "Lucienne Robillard". The script is cursive and fluid, with the first name "Lucienne" written in a slightly larger, more prominent hand than the last name "Robillard".

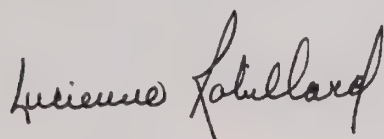
Lucienne Robillard
President of the Treasury Board

SPEAKER OF THE SENATE

Dear Mr. Speaker,

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the eleventh annual report of the Treasury Board covering the 1998–99 fiscal year.

Yours sincerely,

A handwritten signature in black ink, reading "Lucienne Robillard". The signature is written in a cursive style with a large, stylized initial 'L'.

Lucienne Robillard
President of the Treasury Board

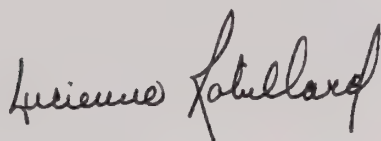
November 1999

SPEAKER OF THE HOUSE OF COMMONS

Dear Mr. Speaker,

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the eleventh annual report of the Treasury Board covering the 1998–99 fiscal year.

Yours sincerely,

A handwritten signature in black ink, reading "Lucienne Robillard". The signature is written in a cursive style with a large, stylized 'L' and 'R'.

Lucienne Robillard
President of the Treasury Board

November 1999



TABLE OF CONTENTS

Introduction	1
Chapter 1	
General Direction and Co-ordination of the Official Languages Program	5
Roles and responsibilities	5
Performance indicators for official languages	6
Towards a better management of the Official Languages Program	7
Chapter 2	
Government Transformations and Official Languages	9
Background	9
Recommendations	10
Treasury Board activities in support of its role	11
Outlook	11
Consolidating the Official Languages Program	12
Functions and organization of the Official Languages Division of the Treasury Board of Canada Secretariat	12
Auditing and monitoring	16
Service to the public	17
Language of work	18
Equitable participation	18
Information and training	19
List of offices and points of service (Burolis)	19
Web and Publiservice official languages sites	20
Official languages orientation course	20
Blue Pages in Canadian telephone directories	21
Advertising and other initiatives	21
Projects in development	22
Support, consultation, and co-operation	23
Advisory committees	24
Regional councils of senior federal officials and official languages subcommittees ...	24
National Symposium on Canada's Official Languages	26
Official Languages Awards of Distinction	27
Giving effect to the government's commitment: section 41 of the Act, Part VII	28
Measures taken by the Treasury Board of Canada Secretariat	28
Follow-up on the Savoie Report recommendations	30
National Committee for Canadian Francophonie Human Resources Development	31

Chapter 3

Situation in institutions subject to the <i>Official Languages Act</i>	33
Overview	34
Service to the public	36
Progress	38
Second study on the availability of telephone services in English and French in designated offices	39
Regional assessments	40
Service innovations	41
Language of work	45
New policy on language requirements for executives: initial year of implementation	45
Language requirements for supervisors	46
Survey on the use of official languages at the workplace in Northern Ontario federal institutions	46
Survey on the use of official languages at the Treasury Board of Canada Secretariat	47
Equitable participation	50
Conclusion	53
Statistical appendix	55
List of tables	55
Public Service	55
Crown corporations, the Regular Forces, and other organizations for which the Treasury Board is not the employer, the RCMP and private agencies subject to the <i>Official Languages Act</i>	55
Program costs	56
Information sources	56
Interpretation and validity of data	56
Technical notes and definitions	56
Tables	61

INTRODUCTION

French and English have been basic elements of Canada's collective life from its very beginnings. These have been the languages used to fashion the federative link and mould our national identity. The *Canadian Charter of Rights and Freedoms* gives these two languages equal status and equal rights and privileges for use in the institutions of Parliament and the Government of Canada.

The government has an obligation to see that this equality is maintained in the interests and on behalf of all the citizens of this country. During this past year, its linguistic commitment has been unflagging, as witness the achievements described in this report. However, there is always room for improvement within the framework of the Official Languages Program (OLP).

On the thirtieth anniversary of the first *Official Languages Act* (the *Act*) passed in 1969 and substantially amended in 1988, it is more vital than ever to ensure that our institutions bear witness to the renewed commitment of the Government of Canada to its official languages.

The OLP rests on solid foundations. Its course is not judged in the short term. An objective review of the long story of linguistic duality in Canada requires distance and a return to its roots for an overview of the achievements wrought, not in months or years, but over a matter of decades.

The essential challenge of the OLP remains the same: to embody our official linguistic duality as fully as possible in our institutions and collective existence. The objective of the OLP is to ensure that all Canadians receive services in the official language of their choice in compliance with the *Act* and its *Regulations*. It is also intended to create and promote, by the provisions of the *Act*, a work atmosphere that fosters the use of both official languages in federal activities in designated regions and to provide equal job opportunities to the members of both official language communities.

Federal institutions must provide the public with easy and efficient access to services in the official language of its choice wherever this obligation exists. In this respect, we can take encouragement from the results of the telephone survey of offices and points of service conducted in March 1999 as part of a second consecutive study by the firm *Réalités canadiennes* on the availability of service to the public in both official languages.

With regard to language of work, institutions must ensure that the workplace is conducive to the use of French and English. An important aspect of this component is based on the ability of senior officials to function in both official languages in the National Capital Region (NCR) and regions designated bilingual for the purposes of language of work. In this respect, we would cite the *Policy Concerning the Language Requirements for Members of the Executive Group*, in effect since May 1, 1998.

In terms of equitable participation, participation levels by French- and English-speaking Canadians in the federal Public Service remain generally stable and meet the requirements of the *Act*. To a reasonable degree, they reflect the presence of the two official language communities in the country. Francophone participation stands at 30.2 per cent of total federal public servants (Tables 12 and 13), while Canada's population is 24.6 per cent Francophone and 73.8 per cent Anglophone. Participation by the two language groups in senior ranks and other professional categories is equitable across the federal Public Service.

Institutions for which the Treasury Board acts as the employer have each identified a senior responsibility centre during this year. Meeting for the first time in December 1998, these senior officials, 'champions' of official languages reporting directly to their deputy ministers, became the promoters of official languages in their institutions. The champions will ensure that institutional official languages objectives are achieved and that their organizations take into account the special challenges involved in applying section 41 of the *Act* (development of official language minority communities) and promoting Canada's linguistic duality.

In order to define the problem surrounding the application of section 41, the Privy Council Office, the Department of Canadian Heritage and the Treasury Board of Canada Secretariat (TBS or the Secretariat) sponsored the recruiting of a consultant, Mr. Donald Savoie. The government will consider the five recommendations in his report, *Official Language Minority Communities: Promoting a Government Objective*, in the context of the follow-up of the report by the Task Force on Government Transformations and Official Languages.

When the *Rendez-vous de la Francophonie* was being launched in the Public Service on March 15, 1999, the President of the Treasury Board told more than 400 representatives of federal institutions, Francophones, Francophiles, and diplomatic heads of missions:

A big country like our own, which is based on linguistic duality, will inevitably include minorities. Our responsibility as leaders is to protect the rights of these minorities. As we are so justly reminded by the report of the Task Force on Government Transformations and Official Languages, a country's strength lies in the vitality of its communities.

The National Symposium on Canada's Official Languages, held in September 1998, provided a fitting celebration of this rich dimension of our collective life. With its theme of 'Official Languages: Passport to the XXIst Century,' this event successfully revitalized the official languages network. The President of the Treasury Board used this occasion to present the first official languages awards. He stressed the leadership, commitment, and quality of Government of Canada employees in terms of service to the public and use of the official languages in the workplace.

During this year, the President of the Treasury Board eagerly received the report of the Task Force on Government Transformations and Official Languages, the Fontaine Report, that looked deeply into the situation. The report's evocative title, *No Turning Back: Official Languages in the Face of Government Transformations*, distils the spirit of its eleven recommendations, some of which have already been set in motion. The aim of these recommendations is better recognition of federal obligations towards official languages and the interests of the communities.

On January 20, 1999, the Prime Minister of Canada took up the official languages cause with the deep-seated conviction that underlies the program of his government. He realizes that Canada's official linguistic duality places our country in the forefront of big modern states wanting to create optimal conditions for stimulating the development and co-operation of all their citizens.

In summary, this document is the eleventh annual report of the President of the Treasury Board and contains the following elements:

- an initial chapter places the official languages within the federal Public Service and states the broad directions of the OLP;
- a second chapter describes TBS activities, which are often conducted in conjunction with partners. These activities are helping to advance the official languages within the federal Public Service;
- a third chapter deals with the situation of official languages in institutions subject to the *Act* from the following three aspects: service to the public, language of work, and equitable participation;
- a statistical appendix of data on official languages provides a quantitative appraisal of the situation in the institutions subject to the *Act* along with a description of the data and their sources.

CHAPTER 1

GENERAL DIRECTION AND CO-ORDINATION OF THE OFFICIAL LANGUAGES PROGRAM

Roles and responsibilities

The Treasury Board is a Cabinet committee that, in the area of official languages, has responsibility for the general direction and co-ordination of the principles and implementation programs for Parts IV (service to the public), V (language of work), and VI (equitable participation for citizens of both linguistic communities) in the institutions subject to the *Act* except for the Senate, the House of Commons, and the Library of Parliament.

This report reviews the performance of official languages programs in the federal institutions encompassed by the Treasury Board's mission.

Institutional bilingualism rests on three pillars that together form what is called the Official Languages Program (OLP) in those institutions subject to the *Act*:

- **service to the public**, or the obligation of institutions to actively offer and provide services to the public in both official languages in all offices and points of service designated bilingual, and the corresponding right of the public to communicate with these institutions and receive services in the official language of its choice in the circumstances provided for in the *Act* (Part IV). The quality of service to the public is one of the basic values of the Public Service, and this includes service in the two official languages;
- **language of work**, or the obligation of institutions to create work environments conducive to the effective use of both official languages in the NCR and in the regions designated bilingual for this purpose, and the corresponding right of federal employees to work in the official language of their choice within the limits specified by the *Act* (Part V), for example, by focusing on the obligation to respect the public's right to be served in the official language of its choice. TBS places particular emphasis on the following:
 - the language requirements of senior managers by 2001;
 - the holding of meetings in both official languages;

- the importance of the availability of working tools and current software that is generalized in both official languages;
- the importance of ensuring that communications between offices and the NCR, and especially between national headquarters and the other regions, are conducted in both official languages (e.g. between the NCR and Quebec);
- **equitable participation**, or the commitment to ensure that English- and French-speaking Canadians enjoy equal opportunities for employment and advancement in federal institutions and that staffing in those institutions tends to reflect the presence of the two official language communities in Canada, bearing in mind their mandate, their clientele, and where their offices are located (Part VI of the *Act*).

Under a Memorandum of Understanding concluded in March 1997 between the President of the Treasury Board and the Minister of Canadian Heritage, TBS also has an expanded role in giving effect to the government's commitment to support the development and enhance the vitality of official language minority communities (section 41 of the *Act*, Part VII).

During this year, TBS has continued to refocus its activities and interventions to reflect objectives of supporting reform of the Public Service and redefining the role of government.

The Treasury Board has asked federal institutions to accelerate their implementation of the recommendations of the *Report of the Independent Review Panel on Modernization of Comptrollership in the Government of Canada*. This report is part of the government's effort to find innovative approaches to management. As part of this process, the activity plans of institutions subject to the *Act* must now focus on results and base future priorities on measuring performance. The objective is to obtain a more accurate measurement of the gap between expectations and reality and to manage risk more effectively in light of the policies and situations of those institutions most in need of assistance.

Performance indicators for official languages

The government remains determined to act firmly to ensure that Canadians receive services in the official language of their choice. The institutions subject to the *Act* must ensure that the *Act* is fully applied in accordance with the following performance indicators:

- the active offer and provision of service to the public in both official languages;
- the level of satisfaction of Canadians with the ability of federal employees to serve them in the official language of their choice;
- the level of satisfaction of employees with opportunities to work in the language of their choice in the federal government;
- the level of participation by Francophones and Anglophones in the federal Public Service;
- the ability of executives to function in both official languages;
- the implementation of the Memorandum of Understanding between the President of the Treasury Board and the Minister of Canadian Heritage (section 41 of the *Act*, Part VII).

TBS has followed these indicators during the year. As we shall see in this report, measures taken included the supervision of Program implementation by TBS as well as the institutions themselves. Worth mentioning here are the assessments and audits conducted to gauge the ability of designated offices and points of service to provide their services in both official languages.

Towards a better management of the Official Languages Program

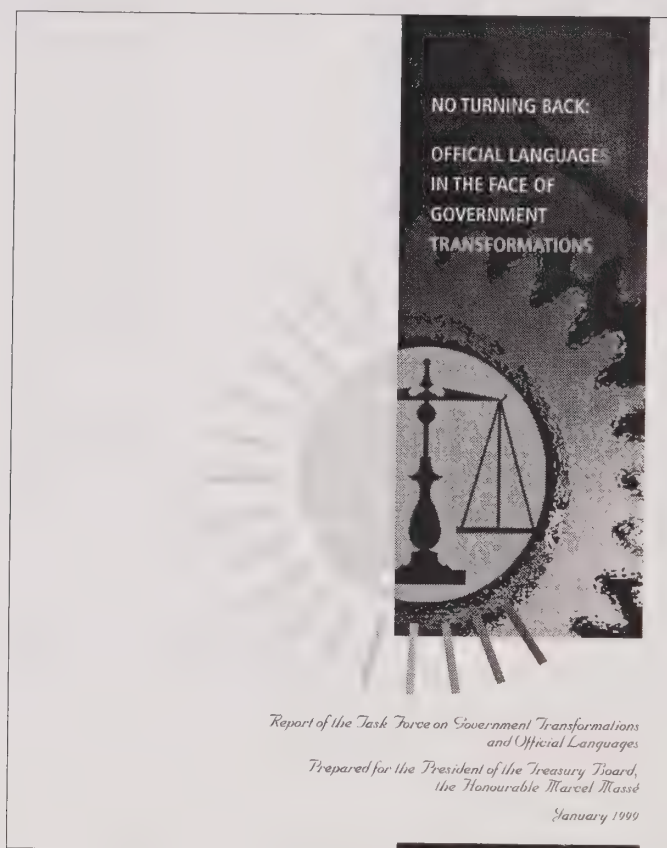
The accountability framework for management of the Official Languages Program parallels the obligations of institutions, including the Treasury Board, under the *Act*. It reflects changes in the administration of the Program.

The *Act* clearly defines the division of responsibilities between the Treasury Board and the institutions and other agencies subject to the *Act*, with the latter bearing the primary responsibility for specific implementation of the *Act*'s provisions. With the support of its Secretariat, and as general manager of the federal government, the Treasury Board is mandated to:

- provide the policies and directives required to implement these provisions;
- supervise and verify the implementation of these principles by federal institutions and other agencies subject to the *Act*;
- assess the effectiveness of programs and policies;
- inform the public and federal employees about federal language policies.

The new, simplified accountability system for departments and Crown corporations that was introduced in 1997 helps TBS with the general co-ordination of the OLP and the preparation of the annual report of the President of the Treasury Board.

When this report is tabled in Parliament, a general presentation of the annual reports of institutions subject to the *Act* is made to the Treasury Board ministers. The new system is consistent with the approach of measuring institutions' results in OLP implementation and the development of monitoring processes.



CHAPTER 2

GOVERNMENT TRANSFORMATIONS AND OFFICIAL LANGUAGES

Background

In March 1998, the Commissioner of Official Languages published the results of a special study on the effects of government transformations on the OLP. On April 1, 1998, responding to the recommendation made by the Commissioner in that study, the President of the Treasury Board created an external Task Force mandated to analyse government transformations from the official languages standpoint and suggest any improvements.

The Task Force was made up of eight members from the academic community, the private sector, and both linguistic communities representing all regions of the country. Its members' interest in official language minority community rights was a matter of record.

The group worked out an ambitious consultation program, deliberately choosing to establish direct contact with the architects of government transformations in the central agencies. Managers from institutions affected by the transformations and managers in both national headquarters and regions were consulted, as were representatives of official language minority communities.

Some Task Force members met with the regional councils of senior federal officials in their respective regions (Quebec, Ontario, New Brunswick, and Manitoba). The group met with eleven associations that included the *Fédération des communautés francophones et acadienne* (FCFA) and *Alliance Québec*, both representing official language minority communities. It reviewed all memoranda submitted (twelve from associations and one from the private sector). It welcomed representatives from nine departments and agencies as well as consultants from the private sector.

Chaired by Mr. Yvon Fontaine, Vice President, Academic and Research at the Université de Moncton, the Task Force turned in its report to the President of the Treasury Board on January 18, 1999. This report, *No Turning Back: Official Languages in the Face of Government Transformations*, is available on the Secretariat's Web site at: <http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo/english/publicat/other/other.html>.

Recommendations

The Task Force's initial recommendation sets the stage for all the others and is the report's key recommendation. It urges the government to reiterate its formal commitment to linguistic duality, establish measures to respond to this commitment and ensure that the needs of official language minority communities are taken into consideration in any government transformation.

The Task Force also asked the government to:

- institute an ongoing awareness program for institutions subject to the *Act* about their obligations in the face of government transformations;
- take advantage of the proposed transfers of responsibility to encourage provincial governments and the private sector to collaborate on the development of official language minority communities;
- review its management policies to include more rigorous criteria for guaranteeing respect for language rights and the commitments set out in the *Constitution* and the *Act* and ensure, as need be, that official language minority communities are consulted.

The Task Force further asked that the government set up a mechanism for joint action to analyse all proposed government transformations from the standpoint of official languages and support for the communities.

The other recommendations essentially deal with mechanisms for redress and for monitoring and evaluating the application of official languages requirements. The group further suggests that the government act creatively through partnerships with the communities and develop service delivery options using the single window approach. It also stresses that *there must also be vigorous, integrated leadership within the government and the Public Service, exercised by a central authority vested with the necessary political and administrative powers.*

The final recommendation is addressed to the President of the Treasury Board, advising that he or she, in the annual report to Parliament on official languages, cite the effects of government transformations on official languages.

On receiving the report, the President of the Treasury Board hastened to express his approval. In a press conference on January 19, 1999, the President pronounced himself satisfied with the efforts of the group and voiced his optimism that the government would soon be able to announce initiatives in response to the report's recommendations.



The day following this announcement, the Prime Minister issued the following statement:

We are committed to upholding the Official Languages Act and ensuring that it functions as fully as possible. We have received a report on this subject that had been requested by the government to tell us where the shortcomings are. We are going to try to correct these shortcomings as best we can.

These statements are all proof of the government's solid commitment to the OLP.

Since the Task Force report was tabled, a joint action committee of major stakeholders in official languages made up of officials from the Treasury Board of Canada Secretariat, the Department of Canadian Heritage, Human Resources Development Canada, the Privy Council Office, and the Department of Justice Canada has met several times to analyse the recommendations and suggest ways of carrying them into effect.

This joint action committee has developed an integrated official languages promotion plan to follow up on the recommendations of the report. The plan includes activities to promote linguistic duality, foster awareness in institutions subject to the *Act*, develop new management tools, and build partnerships and single windows.

Treasury Board activities in support of its role

Outlook

This chapter reviews the activities of the Treasury Board in 1998–99 in support of the role conferred on it by the *Official Languages Act* regarding the general co-ordination and direction of the OLP in federal institutions.

In its general co-ordinator role, the Treasury Board relies on its Official Languages Division to discharge these responsibilities.

During fiscal 1998–99, TBS continued to play an active role in directing and facilitating OLP implementation. From the outset, here are some examples of what was done:

- A task force was struck to analyse the effect of recent government transformations on official languages.
- An interdepartmental joint action committee (the Treasury Board of Canada Secretariat, the Department of Canadian Heritage, and the Privy Council Office) was formed to establish a concerted government approach.

- The official languages champion network was formed in 69 institutions to remind these institutions about their obligations.
- Deputy ministers and administrators of federal agencies, as a result of Secretariat intervention, were committed to correct shortcomings, among other things, in the availability of service to the public.

Consolidating the Official Languages Program

In terms of support for the role of the Treasury Board as Management Board, official languages development featured the consolidation and expansion of the role of education and awareness building in institutions with respect to official languages.

During the period covered by this report, the Official Languages Division acted as a catalyst to ensure that the Program reaped concrete results through the following measures:

- more effective promotion to institutions of best practices in official languages in order to accelerate the achievement of expected results;
- coherent integration of emerging parameters, especially with regard to a workplace imbued with the new language requirements for executives in regions designated bilingual for the purposes of language of work;
- building a special, dynamic relationship between the Official Languages Division and departmental responsibility centres. These senior managers will act as official languages champions in each institution where Treasury Board is the employer. They are working on current issues that include maintaining and enhancing quality of service to the public in English and French, the use of both official languages by employees, and support for the development of official language minority communities;
- a tangible presence in the diverse regions of the country, especially in official language minority communities.

Functions and organization of the Official Languages Division of the Treasury Board of Canada Secretariat

The Official Languages Division centres its activities on the direction and strategic management of the Program while continuing to provide institutions with the principles for effective implementation of the provisions of the *Act*. It is based on three activity streams:



- supporting the President of the Treasury Board in enhancing institutional bilingualism and the visibility of the Program;
- helping federal institutions achieve official languages objectives;
- contributing to the government's objective by support for the development of official language minority communities as provided for in section 41 of the *Act*, Part VII.

Official Languages Division staff are using a 'strategic, client-driven' approach to develop an organizational component that is focused both inside and outside the Public Service. They ensure that members of the official languages network are better prepared to react to the government's major policies and initiatives involving reorganization and alternative modes of program and service delivery. This integration also tends to encourage training, development, and consultation efforts in the NCR and in the regions.

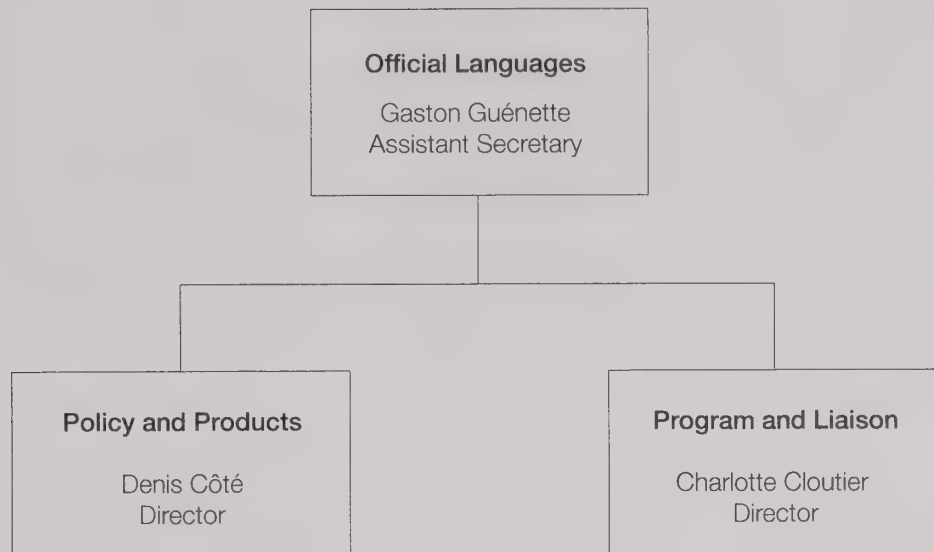
The Division is mandated to interpret the *Act* and policies, develop and communicate policies, analyses and reviews, monitor implementation of the Program in departments, agencies, and Crown corporations, and ensure liaison with official language minority communities, federal employees, and other levels of government.

In this context, the Division has been able to rely on the collaboration of two groups in discharging its responsibilities for official languages:

1. The **Policy and Products Group** is responsible for designing, developing, interpreting, and formulating policy, co-ordinating parliamentary activities and information management systems, reorienting the OLP by clarifying short- and medium-term objectives, and preparing the President's annual report on official languages. This group also prepares regional compliance assessments based on institutional plans to ensure service to the public and promote the quality of communications between institutions and the Canadian public. As well, it provides an information service concerning official languages (workshops, orientation courses, publications, and Web sites) and works to increase Program visibility. It further provides management for projects such as the staging of special events and follow-up to the recommendations of the Task Force on Government Transformations and Official Languages.

2. The **Program and Liaison Group** maintains the ongoing relationship between the Secretariat and the 170 federal institutions and agencies subject to the *Act* and articulates the role of TBS in applying Parts IV (service to the public), V (language of work), and VI (equitable participation by citizens of both language communities) of the *Act*. Furthermore, it gives effect to the Memorandum of Understanding signed in March 1997 by the President of the Treasury Board and the Minister of Canadian Heritage regarding the development of official language minority communities. Finally, it monitors the official languages network. The distribution of roles among the program officers in this group, who participate in multidisciplinary joint action teams for the TBS program sectors, reflects the major activity areas approach (economic, social and cultural, and government operations) that is TBS's way of doing business as a central agency. This group also ensures liaison with agencies representing official language minority communities to gain a better understanding of their expectations in terms of services provided by institutions in their official language.

During this fiscal year, the Official Languages Division had 30 full-time equivalents to support the Treasury Board in fulfilling its official languages mandate. The main activities are outlined in the following points.



- Development and interpretation of the *Official Languages Act* and related regulations and policies and advice for institutions
- Support for the President's parliamentary activities (OL)
- Information and training on service to the public, language of work, equitable participation and management of the Program
- Compliance assessments and special studies
- Design of promotional tools and organization of special events (e.g. the National Symposium on Canada's Official Languages)
- Responsibility for information management systems (official languages)
- Design and preparation of the President's annual report
- Secretariat of the Task Force on Government Transformations and Official Languages
- Promotion of the OLP to the 170 institutions subject to the *Act*
- Analysis of official languages reports and activity plans from institutions
- Assistance and advice to federal institutions, including activities of official languages champions
- Liaison, consultation, and information gathering – official language minority communities, federal regional managers, and outside the Public Service
- Co-operation with TBS multidisciplinary teams on official languages and section 41
- Co-ordination of TBS activities under section 41
- Chair of the Official Languages Advisory Committees for departments and Crown corporations

Auditing and monitoring

TBS auditing and monitoring activities within its accountability framework include regional assessments conducted in offices and at service points required to serve the public in both official languages. They also include the results of its own audits as well as internal audits conducted by the institutions themselves.

Currently, there are some 3,447 offices and federal points of service in Canada that are required to provide service in both official languages, or 28.6 per cent of a total of 12,044 offices and points of service.

During the period covered by the report, TBS received seven internal audit reports dealing wholly or in part with official languages. These reports came from the following institutions: Revenue Canada, the National Library of Canada, Human Resources Development Canada, Environment Canada, Correctional Service Canada, Public Works and Government Services Canada, and the Treasury Board of Canada Secretariat.

In 1998–99, four federal institutions produced reports on service to the public after conducting audits on this in some of their offices. The results indicate that service is generally available to the general public in both official languages. The results are mixed, however, when it comes to providing service to a more targeted clientele, and they vary according to the regions.

In 1998–99, five federal institutions produced reports on language of work after conducting audits. The results tend to confirm that personnel and central services are generally available in both official languages. They are mixed when it comes to the other aspects of language of work. There is a consensus on the work environment, which could be more conducive to the effective use of both official languages, and on the need to increase the use of French in the workplace. The difficulties encountered involve daily communications with supervisors, the manner in which meetings are conducted, certain unilingual work documents, the availability of professional training in French and, finally, communications between the institution's regional offices and headquarters.

As for equitable participation, one institution reported in 1998–99 that it conducted an audit on this. In the 18 offices visited, the results show that in every case, participation by both official language groups tended to reflect the proportion made up by the groups in the region.

One institution reported in 1998–99 that it conducted an audit of its informatics networks. The results were very positive and showed that the institution generally observes government policy.



In 1998–99, one institution reported that it conducted an audit of its OLP management. The audit enabled it to take some positive measures on certain aspects of its Program management, including management of its official languages information system, the information requirements of managers and employees, and the need for executives to achieve a level of bilingualism equivalent to a language profile of CBC.

All of these reports, available from the institutions, dealt with service to the public, language of work and/or OLP management and equitable participation. Another report dealt exclusively with official languages requirements in computer networks.

Service to the public

During 1998–99, TBS conducted a number of audits on the availability of services to the public in both official languages. These audits told us that offices obliged to provide service in both official languages are generally fulfilling their obligations well. In this regard, TBS is continuing to inform the managers of these offices of the importance of their obligations.

TBS conducted the following audits concerning service to the public:

- A study on the active offer and availability of telephone service in English and French in subject institutions. This study was conducted by the firm Canadian Facts for the second consecutive year in all offices obliged to provide bilingual service to the Canadian public. This year the audit included the outlets of Canada Post Corporation.
- A review of the consideration given to official languages in the provision of grants and contributions to volunteer agencies by subject institutions. This audit attempted to determine whether or not the subject federal institutions and agencies making the grants (unconditional transfers) and contributions (conditional transfers) to non-governmental volunteer organizations:
 - know and apply Treasury Board Policy 1-4 on official languages (*Grants and Contributions*);
 - monitor the inclusion of language clauses in contribution agreements with recipient organizations;
 - monitor the enforcement of language obligations.
- Continuing regional assessments in 105 offices and points of service that are obliged to serve the public in both official languages, 70 in Quebec and 35 in Ontario.

Language of work

During the period covered by the report, TBS conducted the following audits on language of work:

- survey of employee satisfaction with language of work in Northern Ontario institutions subject to the *Act*;
- trend analysis of departments' internal official languages audits;
- joint TBS employee survey by the Commissioner of Official Languages and TBS on the use of both official languages in the central agency (i.e. the Treasury Board of Canada Secretariat).


Equitable participation


The participation rates of English- and French-speaking Canadians remain stable, reflecting to a reasonable degree the presence of the two language communities in Canada. Across all subject institutions (Crown corporations and other agencies included), Anglophone participation is 70.2 per cent (Table 16). In Quebec, Anglophone participation in federal institutions subject to the *Act* in the federal Public Service remains low at 6.4 per cent (Table 12), but still represents an improvement over their participation as at March 31, 1998 (5.3 per cent).

TBS continued to remind institutions that they should take the necessary measures to provide equal opportunities for employment and advancement to members of both linguistic communities, particularly by organizing employee information sessions.

Check it out

www.tbs-sct.gc.ca/ollo

 To provide the leadership that will assist institutions subject to the *Official Languages Act* to respect the official languages rights of Canadians.

 Treasury Board of Canada
Secrétariat

Secrétariat du Conseil du Trésor
du Canada

Canada

The Montreal regional office of the Public Service Commission of Canada, with support from TBS and central agencies, launched an initiative going beyond purely statistical research to look at the main causes behind Anglophone under-representation, a situation that remains confined to the federal Public Service in Quebec.

Information and training

The *Official Languages Act* makes the Treasury Board responsible for informing the public and institutions' staff members about government language policies. Whether for service to the public or language of work, we must make provisions for reaching senior and middle managers and employees in practical and convincing language to remind them of the various aspects of the official languages requirements. They must be made fully aware of these requirements and be committed to meeting them.

It is important for employees providing service to the public, especially reception service in subject institutions, to be made fully aware of their institutions' responsibilities and obligations and provided with information, particularly in the form of practical tools that will enable them to fulfil this responsibility.


List of offices and points of service (Burolis)

At TBS Web and Publiservice sites, the general public and federal institutions and other agencies subject to the *Official Languages Act* can have access to a list of all offices and points of service that are obliged to provide services in both official languages under the *Act* and its *Regulations (Communications With and Services to the Public)*.


This list, formerly updated once a year, can now be updated more rapidly and on a regular basis. Indeed, TBS has developed a new tool enabling federal institutions and other agencies to make changes in the list directly as they occur. Over the last year, TBS delivered training sessions to some 70 institutions in order to provide them with adequate and exhaustive information.

Check it out Internet: www.tbs-sct.gc.ca/ollo

publiservice.tbs-sct.gc.ca/ollo



To provide the leadership that will assist institutions subject to the *Official Languages Act* to respect the official languages rights of Canadians.

 Treasury Board of Canada
Secrétariat

Secrétariat du Conseil du Trésor
du Canada

Canada

Web and Publiservice official languages sites

The second year of operation of the TBS official languages site brought numerous requests from institutions and the general public. These sites equally address the Public Service clientele (organizations linked to Publiservice) and the general public, which can reach TBS on the Internet. The sites are at the following addresses: <http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/ollo> and <http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo>.

The availability of this site enables Treasury Board to more efficiently fulfil its mandate, especially as regards official languages information. Furthermore, thanks to hyperlinks, the TBS official languages Web site offers the public and public servants the possibility to obtain information on the official language minority communities that they provide themselves.

This collection of information, updated as developments warrant, enables users to be better informed and guided in applying the *Act*. Hyperlinks afford access to other special partners (e.g. the Interdepartmental Joint Action Support Program).

The network is able to draw dynamic inspiration from these exchanges and elicit useful suggestions, especially for strengthening ties with official language minority communities, which are securing more and more access to the information highway. Navigating the TBS 'ollo' site, users can access TBS publications including the President of the Treasury Board's last ten annual reports on official languages.

Official languages orientation course

This course was given three times to human resources staff in several NCR headquarters during this fiscal year. Entitled 'Orientation on Official Languages' and delivered in conjunction with Training and Development Canada, the course provides an overview of the Program and official languages developments.

In response to requests from departments like National Defence and Fisheries and Oceans, customized sessions were delivered on service to the public and language of work. The emphasis was on the language rights of the public and employees as well as institutions' obligations under each OLP component. The course rated a high level of satisfaction among about a hundred participants working in the NCR, Cornwall, and Halifax.

At least eight more orientation courses will be delivered in various regions of the country during fiscal 1999–2000.

Also worthy of mention are the official languages awareness sessions delivered this year to 72 participants enrolled in the Public Service Management Trainee Program.

Blue Pages in Canadian telephone directories

Listings in the Government of Canada Blue Pages section of local telephone directories represent important visibility vehicles for federal programs. These are often identical in both languages and do not enable members of the communities to recognize offices designated as bilingual.

An interdepartmental committee including TBS and Public Works and Government Services Canada continued to work on establishing standards for improving indications of the availability of bilingual services in public telephone listings. This committee has embarked on a pilot project to test reliable ways of inserting references to federal services and their telephone numbers in the Blue Pages. This pilot project could be implemented during fiscal 1999–2000.

Advertising and other initiatives

With the primary aim of promoting the active offer and playing its leadership role in service to the public, TBS develops various informational, audiovisual, and printed materials. During 1998–99, it worked on the following projects:

- New version of the publication *Le service au public, moi j'embarque – Service to the Public, Getting on Board* launched at the National Symposium on Canada's Official Languages. This guide to serving the public in both official languages is a useful tool that can help managers communicate with the public in the official language of its choice. The publication was updated to recognize major initiatives taken by the government to improve services, for example, closer interdepartmental co-operation including other levels of government and the private and volunteer sectors to provide a single window.
- Continued distribution of the symbol poster *À votre service dans les deux langues officielles – Serving you in both official languages*. This visual aid, which indicates the availability of services in both official languages, promotes the active offer while giving more visibility to the bilingualism required of institutions. At the same time, it came as a direct reminder to managers of their obligations and to employees of the continued provision of service to the public actively and fairly in both official

languages. Distribution of this poster, accompanied by a letter to managers in 3,700 offices and points of service, was completed during this year.

- Acts of the National Symposium on Canada's Official Languages—available on the official languages Web site: <http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo> (choose symposium).
- Advertisements of interest to the Canadian public placed in the media of the official language minority communities as well as internationally.

Projects in development

In its support role to federal institutions and other agencies subject to the *Act*, the Official Languages Division is in the process of developing a variety of projects. The following list is not exhaustive:

- In partnership with federal agencies, a video production on service to the public as a training aid. This video will help develop positive thinking about the services provided to Canadians by highlighting some varied and innovative examples.
- In partnership with federal agencies, the production of the telefilm *Des mots, Words, des mots*, specially created by Antonine Maillet to open the National Symposium on Canada's Official Languages. This video, which aims at a better understanding of our linguistic duality, will be an educational and promotional tool that can later be broadcast on national and regional electronic media.
- Production of a collection of best practices by institutions subject to the *Act*.
- Development and delivery of a new workshop series on service to the public and language of work for front-line managers and employees in regions.
- In conjunction with the Public Service Commission of Canada and the Canadian Centre for Management Development, the design and distribution of an awareness-building module on official languages and linguistic duality for new senior managers and recruits in the Management Trainee Program, the Development Assignment Program, the Accelerated Executive Development Program, and the Assistant Deputy Minister Preselection Program.
- Development of an awareness-building module on official languages and linguistic duality for language training students.
- Awareness-building program for subject institutions in order to find other ways of effectively reaching all institutional staff members.
- Organization of a forum on the active offer and a theme day on language of work.

- Organization of an international symposium on linguistic arrangements in 2002 that will highlight, among other things, Canada's leadership role in language rights.
- Audit project on the language of communication between the NCR and Quebec.

Support, consultation, and co-operation

TBS activities with the various stakeholders in the official languages area are essential elements for effective Program implementation in the institutions. In recent years, TBS has set up an official languages consultation and communications mechanism among the central agencies and departments to deal with the orientations, priorities, and directives related to OLP implementation in subject organizations.

The ideas and concerns raised by various internal and external partners have helped to stimulate thinking and enable TBS to elicit fresh perspectives on its official languages activities. These consultations help TBS take the pulse of the institutions as regards official languages, distinguish general trends, and suggest solutions to key stakeholders.

The committees have focussed on the major issues of the day, for example, how to enhance the visibility of the official languages in national headquarters and regions, the new language requirements for members of the Executive Group, the availability of service to the public, and information technologies. Meetings have also been held at regular intervals between TBS and the Commissioner of Official Languages.

The following committees and working groups met regularly in 1998–99:

- The Deputy Ministers Committee on Official Languages comprised of TBS, the Department of Justice Canada (chair), the Department of Canadian Heritage, the Privy Council Office, the Department of Intergovernmental Affairs, the Department of Foreign Affairs and International Trade, the Canadian International Development Agency, the Public Service Commission of Canada, and the Canada Information Office. This forum can deal with problems or issues felt to be significant for a number of federal institutions and requiring discussion, direction, or decisions.
- The high-level responsibility centres network (official languages champions) set up in 69 institutions in 1998–99 following the directive passed by the Treasury Board in March 1998. The champions met for the first time in December 1998 with the senior TBS human resources official as chair. These are the ambassadors responsible for promoting the Program in each institution. Other official languages champions, called on to play a similar role to that played by the departmental champions, should be designated in Crown corporations during 1999–2000.

Advisory committees

- The Departments and Agencies Advisory Committee on Official Languages is chaired by TBS. It includes federal institutions for which Treasury Board is the employer and organizations with separate employer status. Within this committee, three working groups were formed during this fiscal year to review the issues and express recommendations on the following topics: service to the public, language training, and the new information technologies. A fourth working group was struck to heighten the Program's visibility in federal institutions subject to the *Act*.
- The Crown Corporations Advisory Committee on Official Languages, comprising entities subject to the *Act* other than those for which Treasury Board is the employer, is also chaired by TBS.
- The Interdivisional Committee chaired by the TBS Official Languages Division, set up to help with the application of section 41 of the *Act* and incorporate this responsibility in the TBS organizational culture (as both central agency and department).

Regional councils of senior federal officials and official languages subcommittees

The interdepartmental subcommittees formed under the aegis of federal regional councils are meeting places in the regions for discussion of matters involving policy development and the provision of services to the public. They also serve to improve managers' awareness of their responsibilities under section 41 of the *Act*.

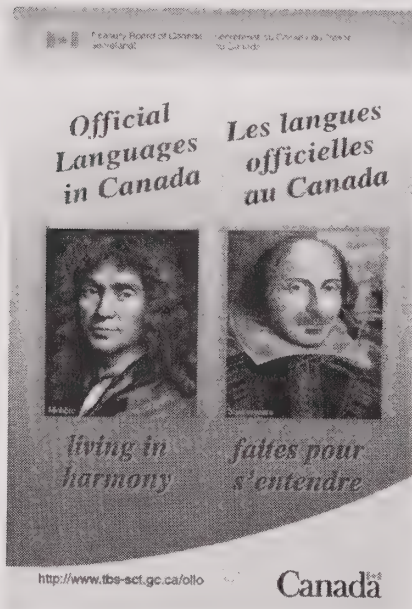
Given the changing role of government and the modernization of federal programs and services to meet Canadians' needs more effectively, TBS has also focussed on existing partnership projects. It is committed to ensuring that official languages issues are taken into consideration at the outset of the process to set up new entities.

TBS has worked to strengthen the special relationships with federal regional councils in order to promote an increased impact by departmental initiatives on the development of the communities. During this fiscal year, interdepartmental official languages subcommittees were consolidated, particularly in Prince Edward Island, Manitoba, Saskatchewan, and British Columbia. These subcommittees' initiatives are consistent, for example, with the recommendations of the Task Force on Government Transformations and Official Languages and various reports that have been submitted.

Here are some examples of initiatives taken by interdepartmental official languages subcommittees:

- The official languages subcommittee of Manitoba's Federal Council has elected to work at establishing single windows for a broad range of federal services offered to the official language minority community. This initiative also stems from the recommendations of the Chartier Report on French-language services in Manitoba.
- The official languages subcommittee of the Federal Council of Prince Edward Island launched a 'theme months' campaign to encourage that province's federal agencies to use one theme per month as a basis for reviewing, evaluating, and enhancing an aspect of the language of service to the public. This campaign may prompt these agencies to co-operate more and share their ideas and best practices. By the end of fiscal 1999–2000, this subcommittee will review the effects of its campaign and assess improvements made in the provision of services to the public.
- The official languages subcommittee of the Pacific Federal Council, in conjunction with CBUF-FM Radio Canada and departmental representatives appearing on *Micro-Midi*, is helping provide the British Columbia and Yukon Francophone community with information about the programs and services of their respective departments.

National Symposium on Canada's Official Languages



Fittingly, the tenth anniversary of the passage of the 1988 *Official Languages Act* was marked by a major event. For Canada, the official languages represent value added in the cultural, social, and economic spheres. This was the spirit in which TBS, with its partners in the project (the Department of Justice Canada and the Department of Canadian Heritage), undertook to work on common strategic directions and stage the National Symposium on Canada's Official Languages.

The programming for the Symposium, held in Ottawa from September 16 to 18, 1998, was intended to inspire a renewal of confidence and initiate a synergy among the various stakeholders in the official languages area. The theme was 'Official Languages: Passport to the

XXIst Century' and the objective was to identify avenues of convergence and thus better position the official languages for the coming millennium.

The Symposium included panels and workshops organized around three fields of interest: legal issues (Department of Justice Canada), promotion (Department of Canadian Heritage), and services to the public / language of work (TBS). These fields were selected and directed in terms of their ability to reveal a fresh vision of our linguistic experience. The President of the Treasury Board, as honorary chair of the Symposium, took advantage of the occasion to remark:

There has been a real revolution in Canada over the past 30 years: a linguistic revolution. Few countries have managed to redefine their identity so quickly, and to do so peacefully. This is one of the reasons why Canada is often seen by the rest of the world as a model for democracy and quality of life.

The delegates (over 700 of them) came from the public and private sectors, the academic community, and the two official language minority communities. They benefitted greatly from this very special occasion.

This highly successful event allowed participants to assess the progress made and catch glimpses of a promising future. A follow-up plan features a forum on the active offer and the production of a video on service to the public as well as the organization in 2002 of an international symposium on linguistic arrangements to highlight Canada's leadership role.

In the wake of the success of the Symposium, the opportunities presented in March 1999 by the launches of the *Rendez-vous de la Francophonie* and the International Year of Canadian Francophonie were used to underscore the government's commitment to linguistic duality.

The official languages Web site, <http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo>, a source of information on the current status of the OLP, includes the Acts of the Symposium.

Official Languages Awards of Distinction




At the Symposium, the President of the Treasury Board presented the first Official Languages Awards of Distinction.

The award certificate bears the Canadian Coat of Arms, cut out and engraved on a piece of the copper that covered the roof of the Canadian Parliament Buildings from 1918 to 1996. The work was done by the 'Under My Roof' project sponsored by the Ottawa-Carleton Association for Persons with Developmental Disabilities. Witness to a vibrant and glorious history, this award of distinction certificate is intended to embody the *Act*.

At the awards ceremony on September 16, 1998, the President of the Treasury Board remarked:

This is a special opportunity to recognize the leadership, commitment and excellence in achieving the objectives of service to the public in both official languages, in language of work to create an environment conducive to the use of English and French in the National Capital Region and the regions designated bilingual, as well as equitable participation.



A group of employees from Revenue Canada (Newfoundland) and the St. Boniface Human Resources Centre [Human Resources Development Canada and the Department of Canadian Heritage / Parks Canada (Banff National Park)] took home the award in the service to the public category.

In the language of work category, the President conferred awards of distinction on employees of Statistics Canada, the Export Development Corporation, and National Defence (Royal Military College, Kingston).

Later in this chapter, there is a brief description of the best practices recognized by these awards of distinction.

Giving effect to the government's commitment: section 41 of the Act, Part VII

Under section 41 of the 1988 *Act*, the Government of Canada is committed to “enhancing the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada and supporting and assisting their development; and fostering the full recognition and use of both English and French in Canadian society.” The active and complementary participation of each of the central agencies is, naturally, essential in terms of achieving the expected results.

Measures taken by the Treasury Board of Canada Secretariat

During the year covered by the report, TBS took a series of measures intended to assist the development of the communities:

- Using the influence of TBS as a central agency with federal institutions to enhance the visibility of the OLP and support the official language minority communities by combining the issues around the implementation of section 41 in:
 - the federal government’s strategic planning process, by presenting and analysing the institutions’ activity plans;
 - awareness building for the regional councils of senior federal officials as to the magnitude of the official languages.

- By federal institutions where TBS is the employer, the appointment of official languages champions mandated to:
 - ensure the necessary and ongoing connections between the institution's activities bearing on Parts IV, V, and VI (institutional bilingualism) and Part VII (development of the official language minority communities and promotion of linguistic duality) of the *Act*;
 - ensure that Treasury Board or Cabinet submissions made by the institution concerned have been systematically analysed in terms of their effects, and optimize these effects on institutional bilingualism and the development of the official language minority communities;
 - ensure that the official language minority communities have access to a high-level contact for discussion in each federal institution where Treasury Board is the employer.
- The identification and distribution to federal institutions of the working document *Official Languages Principles to Guide the Preparation and Analysis of Presentations Submitted to the Treasury Board by Federal Institutions* (December 1998), a tool to facilitate consideration of the impact of initiatives, including government transformations on official language minority communities.
- Using the visibility lent by the National Symposium on Canada's Official Languages to revitalize the official languages network, demonstrate its vitality and promote the development of official language minority communities.
- In speeches by the President and Secretary of the Treasury Board, affirming the determination of Treasury Board and its Secretariat to support the official language minority communities.
- The formation of an interdivisional committee, including a representative from each TBS division that can assist in the application of section 41, for a better integration of official languages considerations into the overall activities of Treasury Board as a central agency.
- Systematic inclusion of support for minority communities in the process of analysing and monitoring official languages annual reports submitted by institutions.
- Continued implementation of the Memorandum of Understanding between the Minister of Canadian Heritage and the President of the Treasury Board for the application of section 41 of the *Act*.


- Liaison with national, provincial, and territorial advocacy bodies representing official language minority communities, participation in the annual general meetings of these communities' associations, on-site assessment of the availability of service in offices designated bilingual, and reminders to managers and employees of their obligations.
- Active TBS support for the National Committee for Canadian Francophonie Human Resources Development co-ordinated by Human Resources Development Canada.
- Promotion to departments of the participation of youth from official language minority communities in the Federal Public Sector Youth Internship Program co-ordinated by TBS.
- Integration in the TBS Official Languages Division of the responsibilities for "support for the development of official language minority communities" and "liaison with minority communities" to ensure the continuous incorporation of minority community needs in the government activity planning process.
- In conjunction with the Privy Council Office and the Department of Canadian Heritage, the hiring of a top-level consultant, Mr. Donald Savoie, to promote support for minority communities to the senior officials of the institutions concerned.
- The striking of an interdepartmental joint action committee of major stakeholders to give effect to the report of the Task Force on Government Transformations and Official Languages, including support for the official language minority communities.

Follow-up on the Savoie Report recommendations

To refine the definition of the problem with applying section 41 of the *Act* (development of the official language minority communities), the Privy Council Office, the Department of Canadian Heritage, and TBS jointly sponsored the hiring in March 1997 of a consultant, Mr. Donald Savoie.

A Université de Moncton professor, Mr. Savoie was given the mandate of meeting with senior officials in a number of federal institutions obliged to submit section 41 action plans to the Department of Canadian Heritage and elicit more co-operation among the main federal stakeholders.

Mr. Savoie's report, entitled *Official Language Minority Communities: Promoting a Government Objective*, contains five recommendations that were followed up on in conjunction with those of the Task Force on Government Transformations and Official Languages.



Meanwhile, the February 1999 budget allocated additional funding of \$70 million a year for five years to the Official Languages Support Program managed by the Department of Canadian Heritage, with \$5.5 million of this going to the interdepartmental partnership with the official language communities in accordance with one of the Savoie Report's recommendations. This program's annual budget is now \$293.5 million, up 32.7 per cent. These funds are another example of the Canadian government's solid commitment to linguistic duality and its support for the full development of the official language minority communities.

National Committee for Canadian Francophonie Human Resources Development

Funded by Human Resources Development Canada, this joint committee is made up of nine community and nine federal representatives. In addition to TBS, these representatives are from: Human Resources Development Canada, the Department of Canadian Heritage, Industry Canada, Agriculture and Agri-Food Canada, Public Works and Government Services Canada, Western Economic Diversification Canada, the Business Development Bank of Canada, and the Atlantic Canada Opportunities Agency. The nine deputy ministers of these organizations, including the Secretary of the Treasury Board, signed a Memorandum of Understanding on March 20, 1998, with the representatives of the community component of this national committee.

Seen as a model of co-operation between the federal government and the official language minority communities, the committee is trying to respond to these communities' specific needs.

- TBS supports the work of the committee. Over the next three years, Human Resources Development Canada will additionally provide \$21 million under the Labour Market Partnerships Program towards official language minority community projects in youth entrepreneurship, the knowledge economy, tourism, and rural development. These funds will be distributed in strategic sectors particularly geared to youth and the knowledge economy.

CHAPTER 3

SITUATION IN INSTITUTIONS SUBJECT TO THE *OFFICIAL LANGUAGES ACT*

The President of the Treasury Board is obliged to report to Parliament every year on the application of the OLP in institutions subject to the *Official Languages Act*. This third chapter of our document paints a picture of the official languages situation in all institutions encompassed by the Treasury Board's mandate in terms of the three main Program components-service to the public, language of work, and equitable participation-as well as support measures and OLP management.

The 1988 *Official Languages Act* applies to some 170 institutions that bear prime responsibility for its implementation in activities within their jurisdiction: departments, agencies, Crown corporations and their wholly owned subsidiaries established under a federal statute as well as the parliamentary institutions, the federal courts, boards, commissions or councils and any other agency established by a parliamentary statute or order of the Governor in Council. These institutions also include some organizations that have been privatized or commercialized and are thus wholly or partly subject to the *Act*: Air Canada and some airports, for example.

It is incumbent on these institutions to fulfil their obligations under the *Act* with their own staff (403,973 employees) and the public (Table 16).

Subject institutions provide their data to TBS in the form of annual reports. These documents deal mainly with the capability of offices and points of service obliged to provide services in both official languages, efforts made, and measures taken to create and maintain a conducive work environment, the Anglophone and Francophone presence in their staff, and any further information enabling TBS to grasp how the Program is being applied overall.

These simplified reports contain, in a single package, the information TBS requires to discharge the obligations that fall to it under the *Act*. The suggested framework encourages institutions to report on results achieved and measures in place concerning the three Program components and their administration rather than identifying observed shortcomings and formulating an action plan coupled with commitments.

An example of this would be the action taken on the recommendations of the report of the Task Force on Government Transformations and Official Languages. During the next fiscal year, the institutions will have to provide information about how their official languages obligations were incorporated in significant new initiatives, if any.


Overview

As indicated by the comments appearing under each of the following headings, the implementation of the Program in subject institutions remains satisfactory overall, and some advances deserve mention. However, problems persist in certain areas, for example, the active offer of services to the public in both official languages, communications with employees, information to the public, and the bilingualization of computer systems. Aware that these difficulties exist, TBS continues to work towards solutions with the institutions concerned.

The Program has seen little fluctuation either in percentages of bilingual positions (Tables 1 and 3), participation (Tables 12 and 13), or the pool of bilingual employees (Table 2). Not only has the bilingual employee pool in the Public Service been maintained, but an overwhelming majority of bilingual employees (90.4 per cent) had either a superior or an intermediate command of their second official language.

As at March 31, 1999, there was a 7.6 per cent surplus of bilingual employees relative to the existing number of bilingual positions. The Public Service bilingual employee pool therefore remains relatively stable. Some incumbents of bilingual positions, 10.2 per cent, are still failing to meet the language requirements of these positions (Table 4). In this area, institutions must take the necessary measures to fulfil their obligations.

The situation remains constant in federal offices and points of service obliged to serve the public in the official language of its choice. As indicated by the data in the tables on bilingual positions, however, a certain number of incumbents of bilingual positions still do not meet the language requirements of their positions (Tables 6 and 8).



With respect to language of work, the initiatives undertaken by institutions as well as the performance of the instruments developed by TBS and made available to departments, agencies, and Crown corporations have borne fruit. The statistics show that 82.8 per cent of supervisors (EX and non-EX) meet the linguistic profile of their bilingual positions (Table 10). The new policy on language requirements for executives is reinforcing other formal instruments created to promote an environment conducive to the use of both official languages.

As at March 31, 1999, the participation rate of French-speaking federal public servants was 30.2 per cent (Tables 12 and 13). In Quebec, Anglophones represented 6.4 per cent of federal public servants, up from 5.3 per cent in 1998. This is an improvement, but we still have not reached a percentage that more reasonably represents the Anglophone presence in that province's population.

In all other federal institutions in Quebec for which Treasury Board is not the employer (the NCR aside), the participation rate is 13.0 per cent (Table 14).

Service to the public

The *Act* sets out the language obligations of subject institutions for their national headquarters as well as their offices and points of service within the NCR.

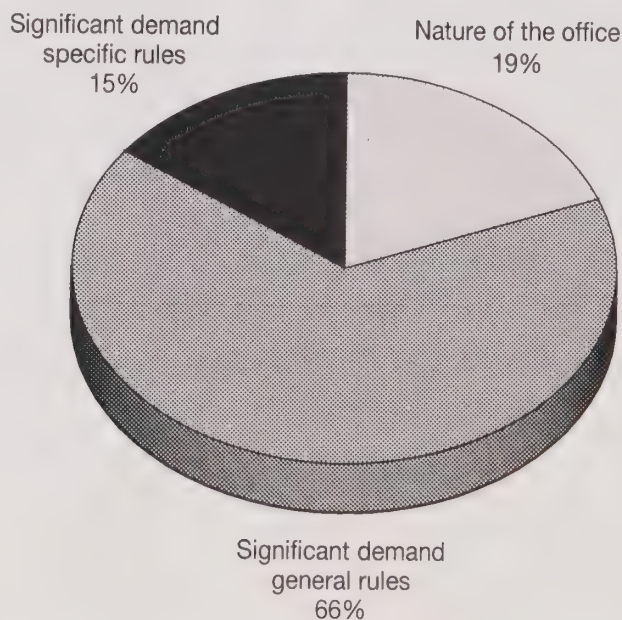
The *Official Languages (Communications With and Services to the Public) Regulations* detail the circumstances in which institutions and their offices are obliged to offer their services to the public in both official languages elsewhere in Canada and abroad.

This obligation of offices and points of service under the *Regulations* is dictated by the existence of significant demand for the use of one or the other official language or by the role of that office or point of service.

Figure 1 shows the percentage distribution of federal offices obliged to offer their services in both official languages by the types of rules that apply.

Figure 1

Distribution of bilingual federal offices and service points in Canada by type of regulation as at March 31, 1999

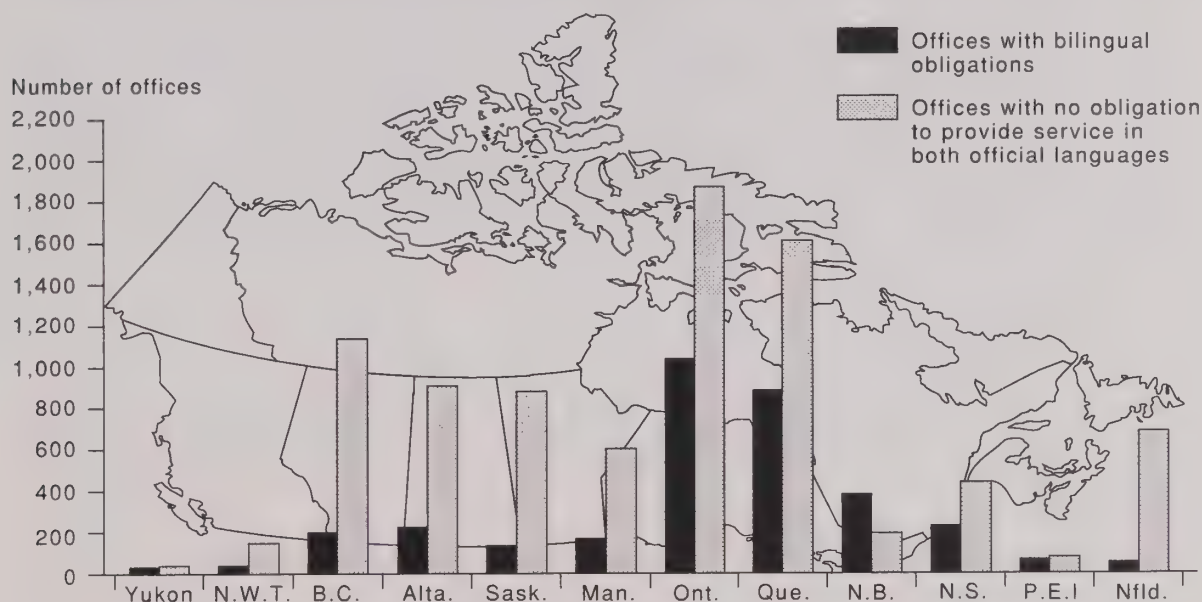



¹ As a proportion of all bilingual offices in Canada subject to the *Official Languages Regulations*.

Figure 2 illustrates the distribution of offices and points of service in the provinces and territories as well as the number of these locations that are obliged to provide services in both official languages. As at March 31, 1999, 28.6 per cent of the 12,044 offices and points of service in Canada were obliged to offer bilingual services to the public.

Figure 2

Breakdown of federal offices and service points in Canada





Progress

The progress recorded to date in service to the public, especially in the designated offices offering telephone service, is also reflected in the improvement in the institutions' ability to offer their services to the public in both official languages.

We can take encouragement from the results of the regional assessments conducted in Quebec and Ontario during 1998–99 along with those of the second consecutive study by Canadian Facts. This national study on the availability of services in both official languages by telephone included the Canada Post Corporation.

TBS wanted to make sure, as part of its responsibility under Part VIII of the *Act*, that service in English was available to the Anglophone population of Quebec and service in French was available to Francophones elsewhere in the country.

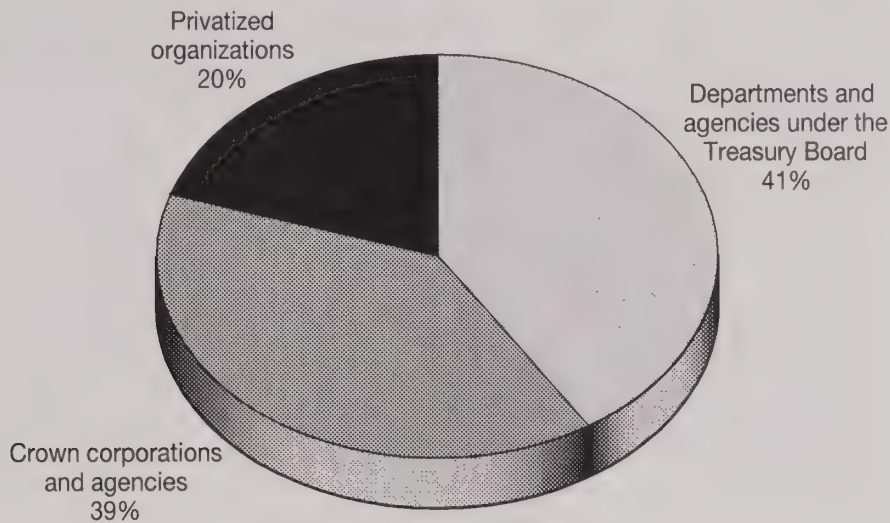
Close to 26 per cent (25.7 per cent) of bilingual positions involving service to the public require a superior command of the other official language (Table 7). In fact, virtually all bilingual positions involving service to the public (97.2 per cent) require superior or intermediate second language proficiency.

When it comes to Crown corporations and other privatized agencies subject to the *Act*, ability is not necessarily quantified by numbers of bilingual positions. As a rule, these agencies have not adopted systems based on positions. This is why TBS measures ability in these cases by the number of bilingual individuals present in a particular service point.

Figure 3 shows all the institutions subject to the *Act* in respect of which Treasury Board is responsible for ensuring that their various official languages obligations are fulfilled.

Figure 3

Institutions subject to the Act



Second study on the availability of telephone services in English and French in designated offices

For the second consecutive year, TBS sponsored a telephone survey of all federal offices obliged to serve the public in both official languages. The survey attempted to determine the availability of services in English and French in telephone communications with the public.

The results of the first survey, conducted the previous year, indicated that services were generally available in the language of the official language minority community. The 1999 results show a slight improvement.

To conduct this study, TBS retained the services of the same firm as the previous year. It was done in March 1999, the same time as the previous fiscal year, using the identical methodology, the same scenarios, and the same criteria.

The survey covered all ten provinces, both territories, and the NCR. TBS identified 2,364 bilingual offices of institutions listed in Burolis as at December 31, 1998. In 1999, TBS added Canada Post Corporation, where the telephone survey was conducted with offices obliged to deliver their services in both official languages.

Telephone calls ultimately produced service in the client's language in 93 per cent of cases compared to 89 per cent the preceding year. All the provinces and the NCR showed improvement. In New Brunswick and the NCR, services were provided in 100 per cent of cases.

The active offer of service in both official languages by the employee first answering the telephone again represents the weakest aspect of the service, even though there has been a slight improvement from 68.8 per cent to 69.4 per cent.

Other service aspects such as the quality of the language used by employees (good or very good in 88 per cent of cases) and courtesy (98 per cent were felt to be polite or very polite) were also favourably evaluated.

Institutions with offices that have shortcomings must include an activity status section in their annual reports to TBS. The senior executives have to promise to implement the measures needed to rectify the situation in their offices within a reasonable time and to renew their commitment to provide service to the Canadian public in both official languages.

Regional assessments

TBS officials made over 400 regional visits to nine provinces and both territories between September 1996 and December 1998. Of these 400 assessments, at least 105 were conducted during the year covered by the report (35 in Toronto and 70 in Quebec at Montreal, Quebec City, Trois-Rivières, and Shawinigan).

Regional managers stated how they handled service to the public (at a counter, by telephone, and at reception). This includes the availability of publications in English and French and posters in the public areas of the offices visited. Where there were discrepancies, the TBS auditors provided the usual advice on how to provide service to the public in compliance with the *Act*.

Overall, the reports mentioned some shortcomings, for example, a deficient and misconstrued understanding of the concept of the active offer of services and services of comparable quality in both official languages, unequal service levels from one office or institution to another, lack of accountability by front-line managers, and the lack of integration of official languages into ongoing activities.

A further series of assessments will be conducted, keeping in mind, among other things, the results of this latest survey on the availability of services to the public in English and French.



Service innovations

In December 1998, the Treasury Board ministers authorized the development of the Service Canada Initiative to provide citizens with access to effective, integrated federal services in single window form. This initiative is attempting to establish a horizontal management structure so that services are better geared to citizens' needs rather than the needs of government. The Task Force on Government Transformations and Official Languages recommended that the government use pilot projects to explore the possibility of establishing partnerships with official language minority communities for the delivery of some services.

Various federal departments and agencies and TBS in particular are now exploring different ways of better reaching Canadians as citizens and service recipients, especially with the single window and partnerships. Partnerships with official language minority communities might enhance service quality while contributing to their development.

Manitoba offers a particularly fertile environment for innovations in service to official language minority communities. The report on French-language services in the Manitoba government prepared by Judge Richard Chartier, *Above All, Common Sense*, was released in May 1998. This report advances the idea of community service centres that would be used in Manitoba as single windows for ensuring service delivery in French province-wide. The Service Canada Initiative will include an experiment in consolidating Manitoba's services to Francophones in two different centres, one in a rural and the other in an urban setting.

Over the coming years, Canada's Public Service will continue to modernize its service delivery mechanisms to better meet the needs of Canadians and make government services more accessible.

Considerable progress has been made, but much remains to be done. It will be advisable to continue efforts to project a unified image that translates into a shared infrastructure and, for government, service resources geared to citizens' needs. The official language minority communities have been invited to devise and explore innovative formulas for access to federal government services in the language of their choosing.

Official Languages Awards of Distinction—Service to the Public

Revenue Canada: Beverley Leloche-Skanes

Ms. Beverley Leloche-Skanes, official languages co-ordinator for the Revenue Canada Taxation Centre in St. John's, Newfoundland, understands perfectly well what is meant by offering service to the public in both official languages.

To provide the best possible service to the Francophones of Newfoundland and Labrador, Ms. Leloche-Skanes embarked on initiatives to establish the best possible relations with the community. She made sure that these initiatives were solidly supported by Revenue Canada's leadership.

Since September 1998, bilingual employees have been working as volunteers in the offices of the *Association francophone de St. John's*.

This initiative stems from Ms. Leloche-Skanes's efforts to find ways of making weekly French retention courses more interesting and stimulating for bilingual employees, who, in St. John's, have little occasion to work in a unilingual French environment. Her dedication has done much to increase the ability of her department and thus of the federal Public Service to offer services to the minority language communities of Newfoundland and Labrador.



Human Resources Development Canada

Ms. Gisèle Law, leading her team at the St. Boniface Human Resources Centre, is also the Manitoba region's official languages co-ordinator for Human Resources Development Canada.

Winnipeg has four human resources centres. Thanks to its excellent bilingual capacity, the one in St. Boniface is alone in offering the full range of services generally provided by human resources centres in both official languages.

As one of 14 establishments participating in the 'On to the Future' project, the St. Boniface centre is responsible for program and service delivery and co-ordination for all of Manitoba's Francophones. On occasion, it lends a hand to isolated offices located in rural areas of the province.

The St. Boniface Human Resources Centre offers daily proof of its commitment to the Francophone community. It distinguished itself during the 1997 flood, when victims in need of its services included many employers, workers, elderly, and farming people from Manitoba's Francophone municipalities who, of course, needed services in French.

On April 27, 1997, the St. Boniface team opened a temporary office at the St. Vital Evacuation Centre. For the 23 days of the crisis, a bilingual staff member was there to respond on the spot to victims' questions about the range of services normally offered by Human Resources Development Canada.

Ms. Law made sure that the emergency office staff was bilingual. Staff members also offered language support to other agencies in the field, including provincial and municipal organizations. As well, a number of requests from the Francophone media were handled on the spot by managers from Human Resources Development Canada.



The St. Boniface Centre also negotiated a contract with Manitoba's Bilingual Municipalities Economic Development Board that made it possible to hire 136 bilingual young people to clean up flood damage. As well, a \$2.5-million contract was obtained for helping affected businesses get re-established. Co-ordination and services were available in both official languages.

Department of Canadian Heritage / Parks Canada: Banff National Park personnel

Banff National Park is typified by the impressive, unspoiled beauty of its mountains. It is a living symbol of Canada that has fully integrated the official languages to provide services in English and French to the public, visitors from across Canada, and people coming to tap an inexhaustible well of inspiration.

The staff of Banff National Park, who report to the Department of Canadian Heritage / Parks Canada in Alberta, received an Official Languages Award of Distinction from TBS for exceptional service provided to the public in both official languages.

As soon as visitors reach the park, they can exercise their right to be served in the official language of their choice simply by getting into the line for bilingual services as indicated by the English-French pictogram. These signs can be seen everywhere in both official languages. Approaching the booth from the east, visitors are greeted by a spirited and booming "Good morning – Bonjour" accompanied by a big smile.

And this "Good Morning – Bonjour" is repeated to many visitors: 4.7 million a year. Just beside the booth stands an immense panel announcing the frequency of the park's radio station, 101.1 FM in English and 103.3 FM in French. A host of useful information is also provided to visitors in both official languages.

When visitors travel elsewhere in Banff National Park, they notice that the same quality services are offered in both official languages. Whether in the Banff Visitors Centre, the Cave and Basin National Historic Site, the Banff Park Museum, Banff Hot Springs, or the Lake Louise Visitors Centre, travellers will notice the English-French pictogram telling them that they can be served in the official language of their choice.

Every year, all bilingual staff members take part in a week-long immersion workshop that helps them retain and enhance their knowledge of French and also rewards them for their dedication and pride in Canada's official languages.



Language of work

The *Act* defines the language of work obligations that fall to institutions in designated regions:

- employees must be provided with services, especially personnel and central services, and with regularly and widely used work instruments in both official languages;
- employees must be supervised in both official languages when the circumstances require it (including communications between the regions and headquarters) for the creation of work environments conducive to the effective use of both official languages;
- the institution's senior management must have the capacity to function in both official languages.

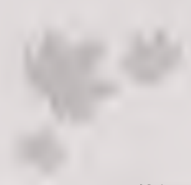
New policy on language requirements for executives: initial year of implementation

During the preceding fiscal year, Treasury Board approved a new policy on language requirements for members of the Executive Group. The leadership shown by executives, their commitment, and the example they provide of effective use of official languages are of prime importance.

This policy requires that as of May 1, 1998, all positions at the assistant deputy minister level have CBC linguistic profiles, wherever they may be located. Most other executive positions in the NCR and designated bilingual regions will have CBC profiles as well, except that the CBC classification of these positions must be based on a series of criteria. Institutions for which Treasury Board is not the employer are obliged to comply with the broad lines of this policy, adjusting it to suit their circumstances.

Staffing of positions at the assistant deputy minister level must be on an imperative basis when the competition is limited to applicants within the Public Service, whereas institutions declaring a competition will be able to choose between imperative and non-imperative staffing if applicants from outside the Public Service are eligible to compete.

For other Executive Group positions, staffing continues to be conducted in compliance with the criteria for imperative and non-imperative staffing set out in the Treasury Board policy on the staffing of bilingual positions, which provides some latitude in the choice of staffing approach.



The policy on language requirements for executives also sets out the circumstances in which incumbents who have to achieve the CBC level will enjoy a grace period up to March 31, 2001, in their own positions. After this deadline, these incumbents as well will have to reach this level between April 1, 2001, and March 31, 2003, by taking the necessary language training. Departments and agencies are therefore encouraged to ensure that the largest possible number of these incumbents are trained by March 31, 2001, to avoid finding themselves thereafter with substantial numbers of executives obliged to obtain language training. It goes without saying that, during this period, incumbents who leave their current positions before meeting the language requirements and accept appointments to other bilingual executive positions will have to comply with the language requirements of the new positions.


Institutions must develop action plans to ensure that their executives meet the policy requirements. Now that the policy has been in effect for well over a year, TBS will look into these institutions' correct use of the criteria requiring that Executive Group positions be assigned CBC profiles. The Secretariat will also check on the progress achieved in terms of incumbents acquiring the desired level of language proficiency. The results of these assessments will be reviewed in a future annual report.

Language requirements for supervisors

In the Public Service there has been a decrease—from 86.5 per cent to 82.8 per cent (Table 10)—in the proportion of supervisory incumbents, including the Executive Group positions, who meet the language requirements of their positions. On the other hand, progress was made with respect to required language proficiency levels. Thus, the percentage of bilingual supervisory positions requiring superior second language proficiency rose 9.8 per cent and represented 37.4 per cent of all bilingual supervisory positions as at March 31, 1999 (Table 11).

Survey on the use of official languages at the workplace in Northern Ontario federal institutions

The main purposes of this survey were to determine if employees had been informed of their language of work rights, whether or not their work environment was conducive to the effective use of both official languages, and whether or not subject institutions in this region were fulfilling their obligations.



The data indicate that in general, 90 per cent of respondents are satisfied with their opportunities to work in the official language of their choice and feel that federal institutions are correctly meeting their obligations. There was a survey covering some 636 Anglophones and a census of 662 Francophones.

Over 70 per cent answered the questionnaire. TBS invited institutions with employees working in Northern Ontario to digest the results of this survey in the light of their mode of operation and implement the appropriate corrective measures.

A similar type of survey was conducted in New Brunswick subject institutions during the previous fiscal year.

Survey on the use of official languages at the Treasury Board of Canada Secretariat

In the fall of 1998, 250 TBS employees received a questionnaire on the use of official languages in that agency. The survey revealed that when it came to language of work, there were challenges to be dealt with in terms of communication between supervisors and employees, especially in meetings. The results also indicate that improvements have to be made to the levels of language requirements for executive positions. Executive training should make it possible to improve this situation in the short and medium terms.

Official Languages Awards of Distinction—Language of Work

Statistics Canada team: Mike Sheridan, Lisette Perreault, and Réjean Lachapelle

In recent years, Statistics Canada has made substantial efforts in such areas as language of work, while helping implement section 41 of the *Act*. Statistics Canada's remarkable successes are largely due to the initiative and leadership of three managers supported by a dedicated committee and the entire staff of the Official Languages and Translation Division.

For four years, Mike Sheridan, Director General of the Labour and Household Surveys Branch, has chaired the Official Languages Committee, one of the management committees overseeing human resources programs and other administrative and operational programs at Statistics Canada. Mr. Sheridan and his committee focussed on the language of work issue, consulting employee groups directly and paying special attention to the sensitive points raised in employee surveys. Mr. Sheridan's excellent reputation as a manager enabled him to get various initiatives approved that have had significant effects on language of work and the visibility of the OLP in that agency.

Lisette Perreault heads the Official Languages and Translation Division. She and her team have lent significant support to the Official Languages Committee. Ms. Perreault has shown her superior managerial skills by organizing the middle and senior management community and in particular by providing a dynamic, motivational language training program that can handle personal and operational needs at the same time. This program has had remarkable results in terms of language of work.

Réjean Lachapelle heads the Demography Division. As a member of the Official Languages Committee, he accepted the challenge of co-ordinating the application of section 41 of the *Act*. Mr. Lachapelle made it possible to establish connections between statistical



analysis and the needs of official language minority communities. His innovative approach to language data culminated in a 1998 symposium held in Ottawa entitled *Language Data on the Official Language Minorities*. This event also made it possible to lay the foundations for an analytical research partnership to respond to the interests of the communities.

Export Development Corporation: John Hutchison

Mr. John Hutchison, the EDC's Vice President, Small and Medium-sized Businesses, actively favours a work environment that is conducive to the use of both official languages. He also acts as a mentor to the Emerging Exporter Team, which he formed in 1995. It should be noted that thanks to Mr. Hutchison's leadership, the entire team shows flexibility in terms of expression in both official languages, which enables members taking language courses to put what they are learning into practice.




Best Practice

Canada Post

Canada Post has published a practical guide on how to create a work environment conducive to the use of English and French.

Since this brochure was put out, Canada Post has noted a higher level of awareness of language of work among its supervisors and employees.



Equitable participation

The terms of the *Act* commit the federal government to ensuring that English- and French-speaking Canadians have equal employment and advancement opportunities in subject institutions and that the composition of the workforce tends to reflect the presence of the two official language communities in the country while taking into account the mandates of these institutions, the public they serve, and the location of their offices.

As Table 12 shows, the participation of Anglophones and Francophones in the federal Public Service changed little from the previous fiscal year. It generally reflects the presence in Canada of the two language groups.

In the RCMP and institutions and agencies for which Treasury Board is not the employer, participation rates for Anglophones and Francophones were 70.2 per cent and 24.5 per cent respectively, 5.3 per cent being 'unknown' (Tables 14 and 15).

Among all subject organizations, Anglophone and Francophone participation rates were relatively stable at 70 per cent and 27.1 per cent respectively, 2.9 per cent being 'unknown'. These rates generally continue to reflect the presence in Canada of the two official language communities (Table 16).

Official Languages Awards of Distinction—Equitable Participation

National Defence: Brigadier-General K.C. Hague, Commanding Officer, Royal Military College of Canada

The function of the military college commanded by Brigadier-General Ken Hague is to train Officer Cadets and officers and prepare them for productive careers in the Canadian Forces. Its objective is to maintain an Officer Cadet ratio of about 70 per cent Anglophones to 30 per cent Francophones.

Since 1995, some 900 Officer Cadets—650 Anglophones and 250 Francophones—representative of Canada's two linguistic communities, have formed the student body. All courses leading to an initial university degree are offered in both official languages, with the choice up to the students.

Brigadier-General Hague has taken a number of initiatives to promote institutional bilingualism in the college. These include the creation of two internal official languages committees, one for staff and the other for Officer Cadets, as well as the implementation of a plan to ensure an environment conducive to the use of both official languages.

This plan includes the establishment of a system of English and French periods. The college has created periods in which, outside the classroom, students and staff members have to communicate in the language of the fortnight, in French from the 1st to the 15th of every month and in English for the rest of that month. This helps all the Officer Cadets maintain their bilingualism once they have completed their studies.

The college also provides staff and students with the resources they need for working or studying in the official language of their choice. Central and personnel services, finance, health care, and security are available in both official languages. Staff meetings are bilingual and participants are encouraged to communicate in the official language of their choice.



Thanks to these proactive measures, the class of 1997, made up of 346 bilingual young officers—231 Anglophones and 115 Francophones—is today serving the country in both official languages and representing Canada's bilingualism in missions abroad. Brigadier-General Hague's leadership has inspired the Royal Military College of Canada to work actively to become a genuinely bilingual national institution that is representative of the Canadian population it serves.

Best Practices

The Canadian Security Intelligence Service: an institution that stands out for official languages use

The Canadian Security Intelligence Service (CSIS) has made large strides over the past two years. It has become a kind of model by its determination to create an environment conducive to the use of both official languages.

In terms of service to the public, it should be pointed out that the Service is the sole federal institution to obtain the top mark in this category twice in a twelve-month period in an independent survey conducted for TBS by the firm Canadian Facts.

As for language of work, the Service, with the support of its executives, built a succession framework that should lead to lasting language development. Senior CSIS officials are solidly committed to language training and the yearly rotation of their middle managers.

These two initiatives deserve to be underscored. The purpose of the first is to use the regular evaluation process to identify people with the abilities and drive to become managers and encourage them to take language training to reach the CBC level, the new standard for all executives. The second comes as a kind of complement to the first. Those who are recognized through *La Relève* receive assistance in acquiring the required professional expertise to become managers through postings to regions and communities that can help them hone their skills in their second official language.

These CSIS initiatives are aimed not only at improving life in the workplace, but also at leaving future generations a linguistically healthy institution able to provide competent service to all Canadians.

Exchange with the Port of Sept-Îles

For six years, the Vancouver Port Authority has had a special exchange program for English- and French-speaking Canadians with the Port Authority of Sept-Îles, Quebec. Every year, four students, two from Quebec and two from British Columbia, work in the two port authorities over the summer. The program has been warmly welcomed and has attracted attention from the English and French media. In 1998, it was expanded: in addition to the usual exchange of students for a work experience in each port authority, an entire class of students aged 16 and 17 came from Sept-Îles to visit Vancouver. The visitors stayed with students from local schools. The Authority plans to repeat this experiment in fiscal 1999-2000.

CONCLUSION

During fiscal 1998–99, the institutions subject to the *Act* saw a period of transition marked by a number of challenges for departments and agencies with respect to official languages. TBS, which shapes official languages policy, continued to play its leadership role by developing and giving effect to various measures to ensure the success of the OLP.

The major changes made to the machinery of government over the present decade have raised many questions about respect for language rights in Canada. In the last five years, Canadians have supported the drive for deficit reduction and fiscal consolidation.

However, cutting the size of government has had no direct negative impact on services in the government's two official languages.

The proportion of bilingual positions has risen slightly to 32.7 per cent (Table 1), while the Public Service workforce has declined by about 0.5 per cent. Despite budget cuts, the government has maintained a proportion of 82.8 per cent of bilingual supervisors who meet the language requirements of their positions (Table 10).

The audits of the availability of services to the public in English and French across the country hold out encouragement. They confirm that our offices required to provide service in both official languages are generally fulfilling their obligations well.

The President of the Treasury Board formed a Task Force to analyse the effects of government transformations on official languages. The Task Force made its report public in January 1999. The President of the Treasury Board received its recommendations favourably. An interdepartmental committee is now acting on these recommendations.

Improved performance in both official languages by executives, especially in terms of oral fluency, can be expected in the second year of a more stringent policy on language requirements.

On the whole, the current Anglophone and Francophone rates of participation in the Public Service are equitable.

During the third year of application of the Memorandum of Understanding with the Minister of Canadian Heritage, TBS will continue to give effect to the government's commitment with respect to section 41 of the *Act*, Part VII.

We must continue to ensure that language requirements are fully integrated into the Canadian government's computer systems and activities. We will also have to ensure that employees in subject institutions are able to work in the official language of their choice.

The thirtieth anniversary of the first *Act* (1969 to 1999) and the tenth anniversary of the current *Act* (1988 to 1998), brilliantly highlighted by the National Symposium on Canada's Official Languages, calls on us to reflect on our linguistic duality.

Fiscal 1999–2000 is looking just as productive as its predecessor in terms of planned activities and initiatives. Auditing and monitoring will continue to be a priority.

Strengthening the official languages champions network in departments will undoubtedly help lend impetus to Program implementation. TBS has set itself a number of priorities that include demonstrating effective leadership and visible action by subject institutions.

We must continue to marshal an array of efforts with institutions to embed the value of service to the public in both official languages in their corporate cultures and, ultimately, in the general corporate culture of the federal administration.

The existence of institutional bilingualism and two official language minority communities in Canada will always remain at the very core of its identity. In this respect, the Canadian government's commitment is illustrative of the attitude that typifies relations between Anglophones and Francophones and makes Canada a source of inspiration as a country. The Canadian approach is preparing the country well for the challenges of globalization.

By applying the idea of institutional bilingualism and encouraging co-operation, the Canadian government is enabling Canadians to reap the benefits of globalization while remaining sensitive to the needs of their compatriots.

At the dawn of the new millennium, the Canadian linguistic experience draws on a humanism born of openness. Respect for linguistic identity serves the cause of democracy and strengthens the ties within our country. As the catalyst for this official languages vision, Canada embarks on the twenty-first century with confidence.

STATISTICAL APPENDIX

This appendix contains a series of 18 tables providing a quantitative overview of the situation in federal institutions. All information has been compiled in the appropriate formats and under the relevant headings.

Explanatory notes and definitions are provided at the end of the section to facilitate interpretation of the tables.

List of tables

Public Service

1. Language requirements of positions
2. Bilingual positions and the pool of bilingual employees
3. Language requirements of positions by region
4. Bilingual positions: linguistic status of incumbents
5. Bilingual positions: second-language level requirements
6. Service to the public: bilingual positions, linguistic status of incumbents
7. Service to the public: bilingual positions, second-language level requirements
8. Internal services: bilingual positions, linguistic status of incumbents
9. Internal services: bilingual positions, second-language level requirements
10. Supervision: bilingual positions, linguistic status of incumbents
11. Supervision: bilingual positions, second-language level requirements
12. Participation of Anglophones and Francophones by region
13. Participation of Anglophones and Francophones by occupational category.

Crown corporations, the Regular Forces, and other organizations for which the Treasury Board is not the employer, the RCMP and private agencies subject to the *Official Languages Act*

14. Participation of Anglophones and Francophones by region: the RCMP and institutions and agencies for which the Treasury Board is not the employer
15. Participation of Anglophones and Francophones by occupational category or equivalent category: the RCMP and institutions and agencies for which the Treasury Board is not the employer

16. Participation of Anglophones and Francophones employed in all organizations subject to the *Official Languages Act*

Program costs

17. Historical data on Official Languages Program costs in federal institutions
18. Official Languages Program costs within federal institutions by function

Information sources

Most of the data in the tables were drawn from the Position and Classification Information System (PCIS), which contains data supplied by federal institutions for which the Treasury Board is the employer. These institutions include the departments and agencies listed in Schedule I, Part I, of the *Public Service Staff Relations Act* (PSSRA).

Data on institutions for which the Treasury Board is not the employer are drawn from the Official Languages Information System (OLIS II).

In general, the reference year for the data in the statistical tables corresponds to the government's fiscal year, which runs from April 1 of one calendar year to March 31 of the following calendar year. The notes accompanying each table give details on sources, dates, and other items.

Interpretation and validity of data

Historical data are not necessarily comparable due to adjustments made over the years, for example, to take into account the creation, transformation, or elimination of some departments and agencies, or the changes made by the Public Service Commission of Canada to its language proficiency assessments. Furthermore, changes were made on several occasions to the population selected and to the data sources. Finally, some data were regrouped in order to better reflect the existence of two different populations: one for which the Treasury Board is the employer and one for which it is not.

Technical notes and definitions

Data on the Public Service include a category called 'incomplete records' to cover records for which some data are missing.

Tables

Table 1

Language requirements of positions in the Public Service

All positions in the federal Public Service are designated as bilingual or unilingual, depending on their specific requirements and according to the following categories:

- **English essential:** a position in which all the duties can be performed in English;
- **French essential:** a position in which all the duties can be performed in French;
- **either English or French essential ('either/or'):** a position in which all the duties can be performed in English or French;
- **bilingual:** a position in which all, or part, of the duties must be performed in both English and French.

Positions include those staffed for an indeterminate period or for a determinate period of three months or more based on data available as at March 31, 1999.

Table 2

Bilingual positions and the pool of bilingual employees in the Public Service

Establishment of the language profiles of positions and the linguistic assessment of federal employees is based on three levels of proficiency:

- level A: minimum proficiency;
- level B: intermediate proficiency; and
- level C: superior proficiency.

Proficiency is based on an assessment of the following three skills: reading, writing, and oral interaction (understanding and speaking). The results shown in this and related tables (5, 7, 9 and 11) are based on test results for oral interaction.

Table 3

Language requirements of positions in the Public Service by region

Figures for unilingual positions represent the sum of the three following categories: English essential, French essential, and either English or French essential.

Since all rotational positions abroad, which belong primarily to the Department of Foreign Affairs and International Trade, are identified as 'either/or', the language requirements have been described in terms of the incumbents' linguistic proficiency rather than by reference to position requirements.

Table 4

Bilingual positions: linguistic status of incumbents

Table 4 as well as tables 6, 8 and 10 deal with the linguistic status of incumbents who fall into one of three categories:

1. meet the language requirements of their positions;
2. are exempted from meeting the language requirements of their positions.
Government policy allows that, under specific circumstances, an employee may
 - apply for a bilingual position staffed on a non-imperative basis without making a commitment to meet the language requirements of that position. This normally applies to employees with long records of service, employees with a disability preventing them from learning a second language, and employees affected by a reorganization or statutory priority;
 - remain in a bilingual position without having to meet the new language requirements of that position. This includes incumbents of unilingual positions reclassified as bilingual, or incumbents of bilingual positions for which the language requirements have been raised; and
3. must meet the language requirements of their positions in accordance with the *Exclusion Order on Official Languages* under the *Public Service Employment Act* (PSEA), which allows employees a two-year period to acquire the language proficiency required for their positions.

Table 5

Bilingual positions: second-language level requirements

As stated in the notes to Table 2, bilingual positions are identified according to three levels of second-language proficiency.

The 'other' category refers to positions either requiring the code 'P' or not requiring any second-language oral interaction skills. Code 'P' is used for a specialized proficiency in one or both of the official languages that cannot be acquired through language training (e.g. stenographers and translators).



Table 6

Service to the public: linguistic status of incumbents

Whereas Table 4 covers all positions in the federal Public Service, Table 6 focuses on the linguistic status of incumbents in positions for which there is a requirement to serve the public in both official languages. The three categories are defined in the notes to Table 4.

Table 7

Service to the public: second-language level requirements

Table 7 indicates the level of proficiency required in the second language for bilingual service to the public positions. The definitions of the levels of second-language proficiency are indicated in the notes to Table 2.

Table 8

Internal services: linguistic status of incumbents

Table 8 gives the linguistic status of incumbents of bilingual positions providing internal services (i.e. positions where there is a requirement to provide personal, such as pay, or central services, such as libraries, in both official languages) in the NCR and in regions designated bilingual for the purposes of language of work, as set out in the *Official Languages Act*. The three categories are defined in the notes to Table 4.

Table 9

Internal services: second-language level requirements

Table 9 shows the second-language level requirements for bilingual positions providing internal services. See the note to Table 8. The definitions of the levels of second-language proficiency are given in the notes to Table 2.

Table 10

Supervision: linguistic status of incumbents

Table 10 gives the linguistic status of incumbents of bilingual positions with bilingual supervisory responsibilities in the NCR and regions designated bilingual for the purposes of language of work, as set out in the *Official Languages Act*.

Table 11

Supervision: second-language level requirements

Table 11 shows the second-language level requirements for supervisory positions. It is further to tables 5, 7, and 9. However, because a position may be identified as bilingual for more than one requirement (e.g. service to the public and supervision), the total of the positions in tables 7, 9, and 11 does not necessarily match the number of bilingual positions in Table 5.

Tables 12, 13, 14, and 15

Participation of Anglophones and Francophones

The terms 'Anglophone' and 'Francophone' refer to the first official language of employees. The first official language is that language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification (i.e. the official language in which they are generally most proficient).

Data on civilian employees of the RCMP and National Defence are contained in the statistics on the Public Service.

The category 'incomplete records' at the bottom of tables 12 and 13 represents employees whose region of work or occupational category was unknown.

Table 16

Participation of Anglophones and Francophones employed in all organizations subject to the Official Languages Act

Whereas tables 12 to 15 cover the Public Service or Crown corporations, privatized organizations, organizations for which the Treasury Board is not the employer, the RCMP and the Regular Forces, Table 16 shows the participation of Anglophones and Francophones in all organizations subject to the *Official Languages Act* (i.e. federal institutions and all the other organizations that, under federal legislation, are subject to the *Official Languages Act* or parts thereof, such as Air Canada and designated airport authorities).

Tables 17 and 18

Official Languages Program costs in federal institutions by function

These costs include translation, language training, and the bilingualism bonus, as well as the co-ordination and general direction of the Program.

Table 1

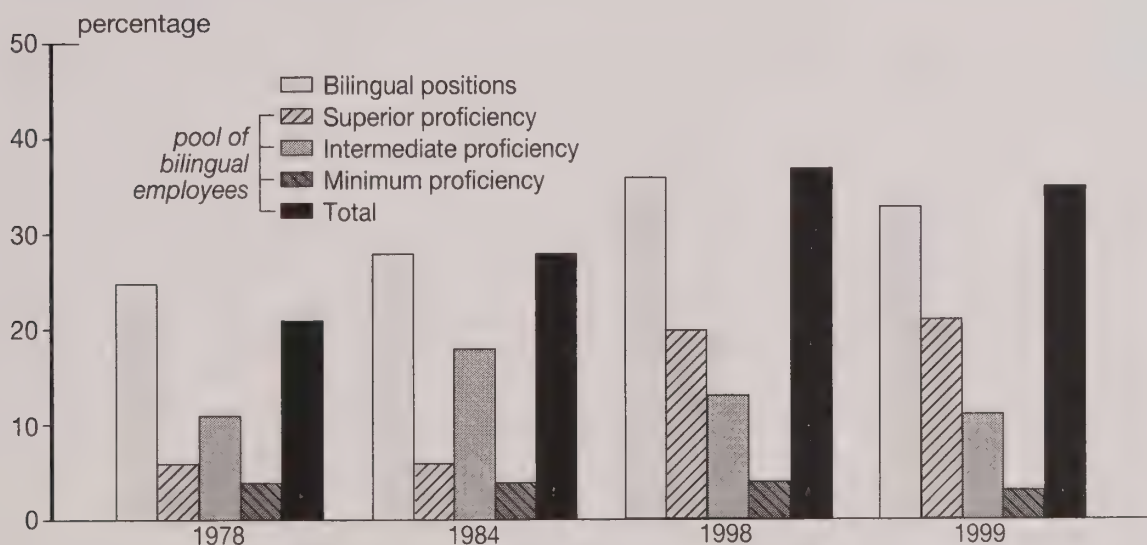
Language requirements of positions in the Public Service

Year	Bilingual	English essential	French essential	Either/or	Incomplete records	Total
1974	21% 38,164	60% 110,117	10% 18,533	9% 15,975		182,789
1978	25% 52,300	60% 128,196	8% 17,260	7% 14,129		211,885
1984	28% 63,163	59% 134,916	7% 16,688	6% 13,175		227,942
1998	32% 58,432	57% 104,539	6% 11,803	4% 7,965	1% 2,082	184,821
1999	33% 59,559	55% 100,059	6% 12,068	4% 7,446	2% 3,112	182,244

PCIS and OLIS data

Table 2

Bilingual positions and the pool of bilingual employees in the Public Service



PCIS and OLIS data

Table 3

Language requirements of positions in the Public Service by region as at March 31, 1999

<i>Region</i>	<i>Bilingual positions</i>	<i>Unilingual positions</i>	<i>Incomplete records</i>	<i>Total</i>
Western provinces and northern Canada	5% 2,260	92% 38,492	3% 1,292	42,044
Ontario (excluding NCR)	10% 3,021	88% 26,386	2% 524	29,931
National Capital Region	60% 37,157	39% 24,453	1% 318	61,928
Quebec (excluding NCR)	52% 13,060	47% 12,028	1% 225	25,313
New Brunswick	41% 2,341	57% 3,264	2% 120	5,725
Other Atlantic provinces	10% 1,656	86% 13,491	4% 611	15,758
Outside Canada (linguistic capacity)	83% 967	17% 204		1,171
Region not specified	1% 2	95% 355	4% 17	374

PCIS and OLIS data

Table 4

Bilingual positions in the Public Service

Linguistic status of incumbents

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	70% 36,446	27% 14,462	3% 1,392		52,300
1984	86% 54,266	10% 6,050	4% 2,847		63,163
1998	89% 52,172	6% 3,347	1% 654	4% 2,259	58,432
1999	85% 50,716	9% 5,241	1% 839	5% 2,763	59,559

PCIS and OLIS data

Table 5

Bilingual positions in the Public Service

Second-language level requirements

Year	"C" level	"B" level	"A" level	Other	Total
1978	7% 3,771	59% 30,983	27% 13,816	7% 3,730	52,300
1984	8% 4,988	76% 47,980	13% 8,179	3% 2,016	63,163
1998	21% 12,285	74% 42,941	2% 1,338	3% 1,868	58,432
1999	22% 13,393	73% 43,187	2% 1,229	3% 1,750	59,559

PCIS and OLIS data

Table 6

Service to the public – Public Service

Bilingual positions, linguistic status of incumbents

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	70% 20,888	27% 8,016	3% 756		29,660
1984	86% 34,077	9% 3,551	5% 1,811		39,439
1998	90% 34,914	5% 2,029	1% 464	4% 1,525	38,932
1999	84% 31,665	10% 3,661	1% 548	5% 1,758	37,632

PCIS and OLIS data

Table 7

Service to the public – Public Service

Bilingual positions, second-language level requirements

Year	"C" level	"B" level	"A" level	Other	Total
1978	9% 2,491	65% 19,353	24% 7,201	2% 615	29,660
1984	9% 3,582	80% 31,496	10% 3,872	1% 489	39,439
1998	23% 8,783	74% 29,021	2% 718	1% 410	38,932
1999	26% 9,689	71% 26,879	2% 716	1% 348	37,632

PCIS and OLIS data

Table 5**Internal services – Public Service***Bilingual positions, linguistic status of incumbents*

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	65% 11,591	32% 5,626	3% 565		17,782
1984	85% 20,050	11% 2,472	4% 1,032		23,554
1998	88% 16,928	7% 1,298	1% 187	4% 699	19,112
1999	86% 16,017	8% 1,519	1% 221	5% 928	18,685

*PCIS and OLIS data***Table 6****Internal services – Public Service***Bilingual positions, second-language level requirements*

Year	"C" level	"B" level	"A" level	Other	Total
1978	7% 1,225	53% 9,368	31% 5,643	9% 1,546	17,782
1984	6% 1,402	70% 16,391	18% 4,254	6% 1,507	23,554
1998	18% 3,463	72% 13,685	3% 587	7% 1,377	19,112
1999	19% 3,628	71% 13,229	3% 493	7% 1,335	18,685

PCIS and OLIS data

Table 10

Supervision – Public Service

Bilingual positions, linguistic status of incumbents

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	64% 9,639	32% 4,804	4% 567		15,010
1984	80% 14,922	15% 2,763	5% 1,021		18,706
1998	86% 11,425	7% 916	3% 389	4% 474	13,204
1999	83% 10,195	8% 1,056	4% 443	5% 624	12,318

PCIS and OLIS data

Table 11

Supervision – Public Service

Bilingual positions, second-language level requirements

Year	'C' level	'B' level	'A' level	Other	Total
1978	12% 1,865	66% 9,855	21% 3,151	1% 139	15,010
1984	11% 2,101	79% 14,851	9% 1,631	1% 123	18,706
1998	32% 4,192	67% 8,812	1% 148	0% 52	13,204
1999	37% 4,602	62% 7,567	1% 97	0% 52	12,318

PCIS and OLIS data

Table 12

Participation of Anglophones and Francophones by region in the Public Service

Region	1978		1990		1998		1999	
	Anglo.	Franco.	Anglo.	Franco.	Anglo.	Franco.	Anglo.	Franco.
Canada	75%	25%	72%	28%	71%	29%	70%	30%
Total	211,885		210,667		184,821		182,244	
Western provinces and northern Canada	99%	1%	98%	2%	98%	2%	98%	2%
Total	49,395		49,228		43,137		42,044	
Ontario (excluding NCR)	97%	3%	95%	5%	95%	5%	94%	6%
Total	34,524		33,810		29,540		29,931	
National Capital Region	68%	32%	62%	38%	61%	39%	59%	41%
Total	70,340		69,127		61,015		61,928	
Quebec (excluding NCR)	8%	92%	6%	94%	5%	95%	6%	94%
Total	29,922		29,446		26,343		25,313	
New Brunswick	84%	16%	70%	30%	63%	37%	62%	38%
Total	6,763		7,189		5,563		5,725	
Other Atlantic provinces	98%	2%	97%	3%	96%	4%	95%	5%
Total	19,212		20,439		17,004		15,758	
Outside Canada	76%	24%	73%	27%	72%	28%	71%	29%
Total	1,729		1,428		1,231		1,171	
Incomplete records					83%	17%	97%	3%
Total					988		374	

PCIS and OLIS data

Table 13

Participation of Anglophones and Francophones by occupational category in the Public Service

	1978	1990	1998	1999
Canada				
Anglophones	75%	72%	71%	70%
Francophones	25%	28%	29%	30%
Total	211,885	210,667	184,821	182,244
Management				
Anglophones	82%	78%	74%	73%
Francophones	18%	22%	26%	27%
Total	1,119	4,131	2,761	3,131
Scientific and Professional				
Anglophones	81%	77%	76%	75%
Francophones	19%	23%	24%	25%
Total	22,633	22,766	22,055	22,702
Administrative and Foreign Service				
Anglophones	74%	70%	69%	68%
Francophones	26%	30%	31%	32%
Total	47,710	57,925	68,721	71,467
Technical				
Anglophones	82%	79%	76%	75%
Francophones	18%	21%	24%	25%
Total	25,595	25,951	16,330	15,725
Administrative Support				
Anglophones	70%	66%	66%	64%
Francophones	30%	34%	34%	36%
Total	65,931	63,612	49,967	46,968
Operational				
Anglophones	76%	75%	76%	76%
Francophones	24%	25%	24%	24%
Total	48,897	36,282	24,835	22,251
Incomplete records				
Anglophones			71%	0%
Francophones			29%	0%
Total			152	0

PCIS and OLIS data

Table 14

Participation of Anglophones and Francophones by region: in the RCMP and institutions and agencies for which the Treasury Board is not the employer

	1991	1994	1997	1998
Canada				
Anglophones	72%	72%	70%	70%
Francophones	26%	26%	25%	25%
Unknown	2%	2%	5%	5%
Total	270,329	232,337	221,027	221,729
Western provinces and northern Canada				
Anglophones	91%	91%	89%	89%
Francophones	6%	6%	6%	6%
Unknown	3%	3%	5%	5%
Total	76,526	67,934	66,381	67,046
Ontario (excluding NCR)				
Anglophones	90%	90%	85%	85%
Francophones	8%	8%	8%	8%
Unknown	2%	2%	7%	7%
Total	63,786	56,611	55,450	56,512
National Capital Region				
Anglophones	66%	63%	64%	65%
Francophones	34%	37%	35%	34%
Unknown	0%	0%	1%	1%
Total	30,984	27,489	23,326	24,773
Quebec (excluding NCR)				
Anglophones	15%	18%	13%	13%
Francophones	83%	80%	79%	79%
Unknown	2%	2%	8%	8%
Total	50,255	45,641	41,311	42,726
New Brunswick				
Anglophones	75%	74%	72%	73%
Francophones	23%	24%	25%	25%
Unknown	2%	2%	3%	2%
Total	10,857	8,320	7,871	7,917
Other Atlantic provinces				
Anglophones	91%	90%	89%	90%
Francophones	9%	10%	10%	9%
Unknown	0%	0%	1%	1%
Total	29,629	24,627	22,048	20,442
Outside Canada				
Anglophones	72%	77%	77%	80%
Francophones	28%	23%	23%	20%
Unknown	0%	0%	0%	0%
Total	8,292	1,715	4,640	2,313

OLIS II data

Table 15

Participation of Anglophones and Francophones by occupational category or equivalent category: in the RCMP and institutions and agencies for which the Treasury Board is not the employer

	1991	1994	1997	1998
Canada				
Anglophones	72%	72%	70%	70%
Francophones	26%	26%	25%	25%
Unknown	2%	2%	5%	5%
Total	270,329*	232,337	221,027	221,729
Management				
Anglophones	72%	72%	69%	70%
Francophones	26%	27%	26%	26%
Unknown	2%	1%	5%	4%
Total	7,209	16,270	6,300	6,490
Professionals				
Anglophones	73%	72%	71%	71%
Francophones	27%	28%	27%	27%
Unknown	0%	0%	2%	2%
Total	11,602	11,444	14,159	15,150
Specialists and Technicians				
Anglophones	70%	72%	72%	72%
Francophones	29%	27%	24%	24%
Unknown	1%	1%	4%	4%
Total	17,645	15,164	21,061	21,099
Administrative Support				
Anglophones	68%	74%	69%	68%
Francophones	30%	26%	27%	28%
Unknown	2%	0%	4%	4%
Total	23,841	67,821	25,054	24,289
Operational				
Anglophones	72%	72%	69%	69%
Francophones	23%	22%	21%	21%
Unknown	5%	6%	10%	10%
Total	92,492	50,775	92,976	95,043
Generals				
Anglophones		76%	76%	78%
Francophones		24%	24%	22%
Unknown		0%	0%	0%
Total		96	74	68
Officers				
Anglophones		76%	75%	76%
Francophones		24%	25%	24%
Unknown		0%	0%	0%
Total		16,051	13,104	12,973
Other Ranks				
Anglophones		71%	71%	71%
Francophones		29%	29%	29%
Unknown		0%	0%	0%
Total		54,716	48,299	46,617

OLIS II data

* This total includes 117,540 members of the Canadian Forces for which the occupational category was not available.

Table 16

Participation of Anglophones and Francophones employed in all organizations subject to the *Official Languages Act*

	1991	1995	1998	1999
Anglophones	72%	72%	70%	70%
Francophones	27%	27%	27%	27%
Unknown	1%	1%	3%	3%
Total	483,739	439,067	405,848	403,973

PCIS and OLIS data

Table 17

Historical data on Official Languages Program costs in federal institutions

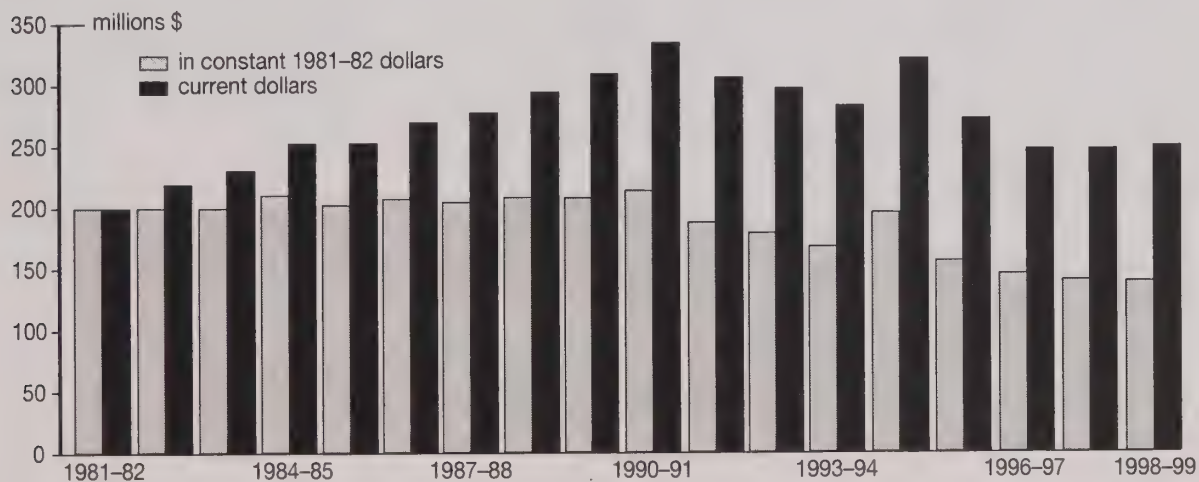


Table 16

Cost of Official Languages Program within federal institutions by function

Function	1998-99 - Estimated expenditures¹
	(millions \$)
Translation	
Translation Bureau ²	41.2
Other institutions	107.2
Total	148.4
Language training	
Public Service Commission of Canada ³	16.4
Other institutions ⁴	33.3
Total	49.7
Bilingualism bonus	48.1
Co-ordination and general direction⁵	3.0
Grand Total	249.2

Notes

¹ The estimated expenditures for 1998-99 consist of federal institutions' projected expenditures for translation and language training, and actual expenditures for translation and language training reported by the Translation Bureau and the Public Service Commission of Canada. The other reported expenditures (i.e. bilingualism bonus, co-ordination and general direction) are actual expenditures.

² The costs reported for the Translation Bureau include expenditures for official languages interpretation provided to departments, agencies, parliamentary institutions and the Armed Forces, but do not include multilingual translation and interpretation or sign language interpretation. The Bureau's official languages related receipts and recoveries have been deducted from the figures since those expenses are reported by the institutions.

³ Includes the Public Service Commission of Canada's costs for the application of the Public Service Official Languages Exclusion Approval Order with respect to the Public Service Employment Act, the administration of second language evaluation tests, and all other operating expenses related to occupational training.

⁴ Includes language training provided by institutions subject to the Official Languages Act and language training purchases from the Public Service Commission of Canada and private and parapublic suppliers. Also includes travel expenses related to language training and the reimbursement of tuition fees.

⁵ Includes the operating expenses of the Treasury Board of Canada Secretariat's Official Languages Division and official languages audits. Does not include general administrative expenses for institutions subject to the Act.

Coûts du Programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales par fonction

Fonctions 1998-1999 – Dépenses estimatives¹

(en millions de dollars)

Traduction		
Bureau de la traduction ²	41,2	
Autres institutions	107,2	
Total	148,4	
Formation linguistique		
Commission de la fonction publique du Canada ³	16,4	
Autres institutions ⁴	33,3	
Total	49,7	
Prime au bilinguisme		
	48,1	
Coordination et orientation générales ⁵		
	3,0	
Grand total	249,2	

Notes

- Les dépenses estimatives pour 1998-1999 se composent de dépenses prévues par les institutions fédérales relativement à la traduction et à la formation linguistique ainsi que de dépenses réelles relativement à la traduction et à la formation linguistique rapportées par le Bureau de la traduction et la Commission de la fonction publique. Les autres dépenses rapportées (prime au bilinguisme, coordination et orientation générales) sont réelles.
- Les coûts se rapportant au Bureau de la traduction comprennent notamment ceux de l'interprétation en langues officielles fournie aux ministères et organismes, aux institutions parlementaires et aux Forces armées, mais ne comprennent pas la traduction et l'interprétation multilingue et gestuelle. Les recettes et recouvrements en matière de langues officielles perçus par le Bureau ont été retranchés de ces données, étant donné que ces chiffres sont rapportés par les institutions.
- Comprend les coûts de la Commission de la fonction publique découlant de la Loi sur l'emploi dans la fonction publique et l'administration des tests d'évaluation de la langue seconde, ainsi que toute autre dépense de fonctionnement reliée à la formation professionnelle.
- Comprend la formation linguistique fournie par les institutions assujetties à la Loi sur les langues officielles et celle achetée de la Commission de la fonction publique et des fournisseurs privés et parapublics. Comprend aussi les frais de voyage reliés à la formation linguistique et le remboursement des frais de scolarité.
- Comprend les dépenses de fonctionnement de la Division des langues officielles du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada ainsi que la vérification en matière de langues officielles. Ne comprend pas l'administration générale au sein des institutions assujetties à la Loi.

Participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble
des organismes assujettis à la Loi sur les langues officielles

	1991	1995	1998	1999
Anglophones	72 %	72 %	70 %	70 %
Francophones	27 %	27 %	27 %	27 %
Inconnus	1 %	1 %	3 %	3 %
Total	483 739	439 067	405 848	403 973

Données du SIPC et du SILO II

Tableau 16

Évolution des coûts du Programme des langues officielles
à l'intérieur des institutions fédérales

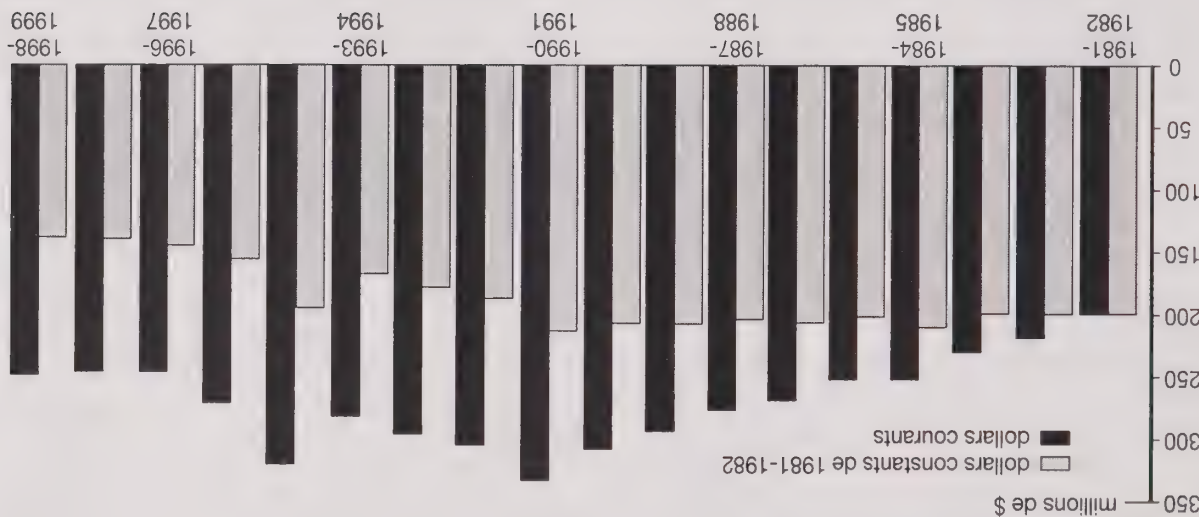


TABLEAU 15

Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle ou catégorie équivalente : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

	1991	1994	1997	1998
Canada				
Anglophones	72 %	72 %	70 %	70 %
Francophones	26 %	27 %	26 %	26 %
Inconnus	2 %	1 %	5 %	4 %
Gestion				
Anglophones	72 %	72 %	69 %	70 %
Francophones	26 %	27 %	26 %	26 %
Inconnus	2 %	1 %	5 %	4 %
Professionnels				
Anglophones	73 %	72 %	71 %	71 %
Francophones	27 %	28 %	27 %	27 %
Inconnus	0 %	0 %	2 %	2 %
Spécialistes et techniciens				
Anglophones	70 %	72 %	72 %	72 %
Francophones	29 %	27 %	24 %	24 %
Inconnus	1 %	1 %	4 %	4 %
Soutien administratif				
Anglophones	68 %	74 %	69 %	68 %
Francophones	30 %	26 %	27 %	28 %
Inconnus	2 %	0 %	4 %	4 %
Exploitation				
Anglophones	72 %	72 %	69 %	69 %
Francophones	23 %	22 %	21 %	21 %
Inconnus	5 %	6 %	10 %	10 %
Général				
Anglophones	76 %	76 %	76 %	78 %
Francophones	24 %	24 %	24 %	22 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Officiers				
Anglophones	76 %	76 %	75 %	76 %
Francophones	24 %	24 %	25 %	24 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Autres grades				
Anglophones	71 %	71 %	71 %	71 %
Francophones	29 %	29 %	29 %	29 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	270 329*	232 337	221 027	221 729

Données du SILO II
 * Ce total comprend les 117 540 militaires des Forces canadiennes pour lesquels la répartition par catégorie n'était pas disponible.

Participation des anglophones et des francophones par région : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

	1998	1997	1994	1991
Canada				
Anglophones	70 %	70 %	72 %	72 %
Francophones	25 %	25 %	26 %	26 %
Inconnus	5 %	5 %	2 %	2 %
Total	221 729	221 027	232 337	270 329
Ouest et Nord du Canada				
Anglophones	89 %	89 %	91 %	91 %
Francophones	6 %	6 %	6 %	6 %
Inconnus	5 %	5 %	3 %	3 %
Total	67 046	66 381	67 934	76 526
Ontario (sauf RCN)				
Anglophones	85 %	85 %	90 %	90 %
Francophones	8 %	8 %	8 %	8 %
Inconnus	7 %	7 %	2 %	2 %
Total	56 512	55 450	56 611	63 786
Région de la capitale nationale				
Anglophones	65 %	64 %	63 %	66 %
Francophones	34 %	35 %	37 %	34 %
Inconnus	1 %	1 %	0 %	0 %
Total	24 773	23 326	27 489	30 984
Québec (sauf RCN)				
Anglophones	13 %	13 %	18 %	15 %
Francophones	79 %	79 %	80 %	83 %
Inconnus	8 %	8 %	2 %	2 %
Total	42 726	41 311	45 641	50 255
Nouveau-Brunswick				
Anglophones	73 %	72 %	74 %	75 %
Francophones	25 %	25 %	24 %	23 %
Inconnus	2 %	3 %	2 %	2 %
Total	7 917	7 871	8 320	10 857
Autres provinces de l'Atlantique				
Anglophones	90 %	89 %	90 %	91 %
Francophones	9 %	10 %	10 %	9 %
Inconnus	1 %	1 %	0 %	0 %
Total	20 442	22 048	24 627	29 629
À l'étranger				
Anglophones	80 %	77 %	77 %	72 %
Francophones	20 %	23 %	23 %	28 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	2 313	4 640	1 715	8 292
Données du SILO II				

Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle dans la fonction publique

Tableau 19

Canada	1978		1990		1998		1999	
	Anglophones	Francophones	Anglophones	Francophones	Anglophones	Francophones	Anglophones	Francophones
Gestion								
Total	211 885	210 667	184 821	182 244				
Anglophones	75 %	72 %	71 %	70 %				
Francophones	25 %	28 %	29 %	30 %				
Scientifique et professionnelle								
Total	1 119	4 131	2 761	3 131				
Anglophones	82 %	78 %	74 %	73 %				
Francophones	18 %	22 %	26 %	27 %				
Administration et service extérieur								
Total	22 633	22 766	22 055	22 702				
Anglophones	81 %	77 %	76 %	75 %				
Francophones	19 %	23 %	24 %	25 %				
Technique								
Total	47 710	57 925	68 721	71 467				
Anglophones	74 %	70 %	69 %	68 %				
Francophones	26 %	30 %	31 %	32 %				
Soutien administratif								
Total	25 595	25 951	16 330	15 725				
Anglophones	82 %	79 %	76 %	75 %				
Francophones	18 %	21 %	24 %	25 %				
Exploitation								
Total	65 931	63 612	49 967	46 968				
Anglophones	70 %	66 %	66 %	64 %				
Francophones	30 %	34 %	34 %	36 %				
Dossier incomplet								
Total	48 897	36 282	24 835	22 251				
Anglophones	76 %	75 %	76 %	76 %				
Francophones	24 %	25 %	24 %	24 %				
Total								
Anglophones			71 %	0 %				
Francophones			29 %	0 %				
Total			152	0				

Données du SIPC et du SILO

Participation des anglophones et des francophones
par région dans la fonction publique

Tableau 12

Région	1978		1990		1998		1999	
	Anglo. Franco.		Anglo. Franco.		Anglo. Franco.		Anglo. Franco.	
Canada	75 %	25 %	72 %	28 %	71 %	29 %	70 %	30 %
Total	211 885		210 667		184 821		182 244	
Ouest et Nord du Canada	99 %	1 %	98 %	2 %	98 %	2 %	98 %	2 %
Total	49 395		49 228		43 137		42 044	
Ontario (sauf RCN)	97 %	3 %	95 %	5 %	95 %	5 %	94 %	6 %
Total	34 524		33 810		29 540		29 931	
Région de la capitale nationale	68 %	32 %	62 %	38 %	61 %	39 %	59 %	41 %
Total	70 340		69 127		61 015		61 928	
Québec (sauf RCN)	8 %	92 %	6 %	94 %	5 %	95 %	6 %	94 %
Total	29 922		29 446		26 343		25 313	
Nouveau-Brunswick	84 %	16 %	70 %	30 %	63 %	37 %	62 %	38 %
Total	6 763		7 189		5 563		5 725	
Autres provinces de l'Atlantique	98 %	2 %	97 %	3 %	96 %	4 %	95 %	5 %
Total	19 212		20 439		17 004		15 758	
À l'étranger	76 %	24 %	73 %	27 %	72 %	28 %	71 %	29 %
Total	1 729		1 428		1 231		1 171	
Dossier incomplet					83 %	17 %	97 %	3 %
Total					988		374	

Données du SIPC et du SILO

Données du SIPC et du SILO

Année	Niveau « C »	Niveau « B »	Niveau « A »	Autres	Total
1978	12 % 1 865	66 % 9 855	21 % 3 151	1 % 139	15 010
1984	11 % 2 101	79 % 14 851	9 % 1 631	1 % 123	18 706
1998	32 % 4 192	67 % 8 812	1 % 148	0 % 52	13 204
1999	37 % 4 602	62 % 7 567	1 % 97	0 % 52	12 318

Surveillance – Fonction publique
Postes bilingues, niveaux requis en langue seconde

Tableau 11

Données du SIPC et du SILO

Année	Satisfont	Exemptés	Doivent satisfaire	Dossier incomplet	Total
1978	64 % 9 639	32 % 4 804	4 % 567		15 010
1984	80 % 14 922	15 % 2 763	5 % 1 021		18 706
1998	86 % 11 425	7 % 916	3 % 389	4 % 474	13 204
1999	83 % 10 195	8 % 1 056	4 % 443	5 % 624	12 318

Surveillance – Fonction publique
Postes bilingues, situation linguistique des titulaires

Tableau 10

Services internes – Fonction publique
Postes bilingues, niveaux requis en langue seconde

Données du SIPC et du SILO

Année	Niveau « C »	Niveau « B »	Niveau « A »	Autres	Total
1978	1 225 7 %	9 368 53 %	5 643 31 %	1 546 9 %	17 782
1984	1 402 6 %	16 391 70 %	4 254 18 %	1 507 6 %	23 554
1998	3 463 18 %	13 685 72 %	587 3 %	1 377 7 %	19 112
1999	3 628 19 %	13 229 71 %	493 3 %	1 335 7 %	18 685

Services internes – Fonction publique
Postes bilingues, situation linguistique des titulaires

Données du SIPC et du SILO

Année	Satisfont	Exemptés	Doivent satisfaire	Dossier incomplet	Total
1978	11 591 65 %	5 626 32 %	565 3 %		17 782
1984	20 050 85 %	2 472 11 %	1 032 4 %		23 554
1998	16 928 88 %	1 298 7 %	187 1 %	699 4 %	19 112
1999	16 017 86 %	1 519 8 %	221 1 %	928 5 %	18 685

Données du SIPC et du SILO

Année	Niveau « C »	Niveau « B »	Niveau « A »	Autres	Total
1978	9 %	65 %	24 %	2 %	29 660
1984	9 %	80 %	10 %	1 %	39 439
1998	23 %	74 %	2 %	1 %	38 932
1999	26 %	71 %	2 %	1 %	37 632

Service au public – Fonction publique
Postes bilingues, niveaux requis en langue seconde

Données du SIPC et du SILO

Année	Satisfont	Exemptés	Doivent satisfaire	Dossier incomplet	Total
1978	70 %	27 %	3 %		29 660
1984	86 %	9 %	5 %		39 439
1998	90 %	5 %	1 %	4 %	38 932
1999	84 %	10 %	1 %	5 %	37 632

Service au public – Fonction publique
Postes bilingues, situation linguistique des titulaires

Postes bilingues dans la fonction publique

Situation linguistique des titulaires

Tableau 4

Année	Satisfont	Ne satisfont pas			Total
		Exemptés	Doivent satisfaire	Dossier incomplet	
1978	70 %	27 %	3 %		52 300
1984	86 %	10 %	4 %		63 163
1998	89 %	6 %	1 %	4 %	58 432
1999	85 %	9 %	1 %	5 %	59 559

Données du SIPC et du SILO

Postes bilingues dans la fonction publique

Niveaux requis en langue seconde

Tableau 5

Année	Niveau « C »	Niveau « B »	Niveau « A »	Autres	Total
1978	7 %	59 %	27 %	7 %	52 300
1984	8 %	76 %	13 %	3 %	63 163
1998	21 %	74 %	2 %	3 %	58 432
1999	22 %	73 %	2 %	3 %	59 559

Données du SIPC et du SILO

**Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique par région
au 31 mars 1999**

Tableau 3

Région	Postes bilingues	Postes unilingues	Dossier incomplet	Total
Ouest et Nord du Canada	5 % 2 260	92 % 38 492	3 % 1 292	42 044
Ontario (sauf RCN)	10 % 3 021	88 % 26 386	2 % 524	29 931
Région de la capitale nationale	60 % 37 157	39 % 24 453	1 % 318	61 928
Québec (sauf RCN)	52 % 13 060	47 % 12 028	1 % 225	25 313
Nouveau-Brunswick	41 % 2 341	57 % 3 264	2 % 120	5 725
Autres provinces de l'Atlantique	10 % 1 656	86 % 13 491	4 % 611	15 758
À l'étranger (capacité linguistique)	83 % 967	17 % 204		1 171
Région non spécifiée	1 % 2	95 % 355	4 % 17	374

Données du SIPC et du SILO

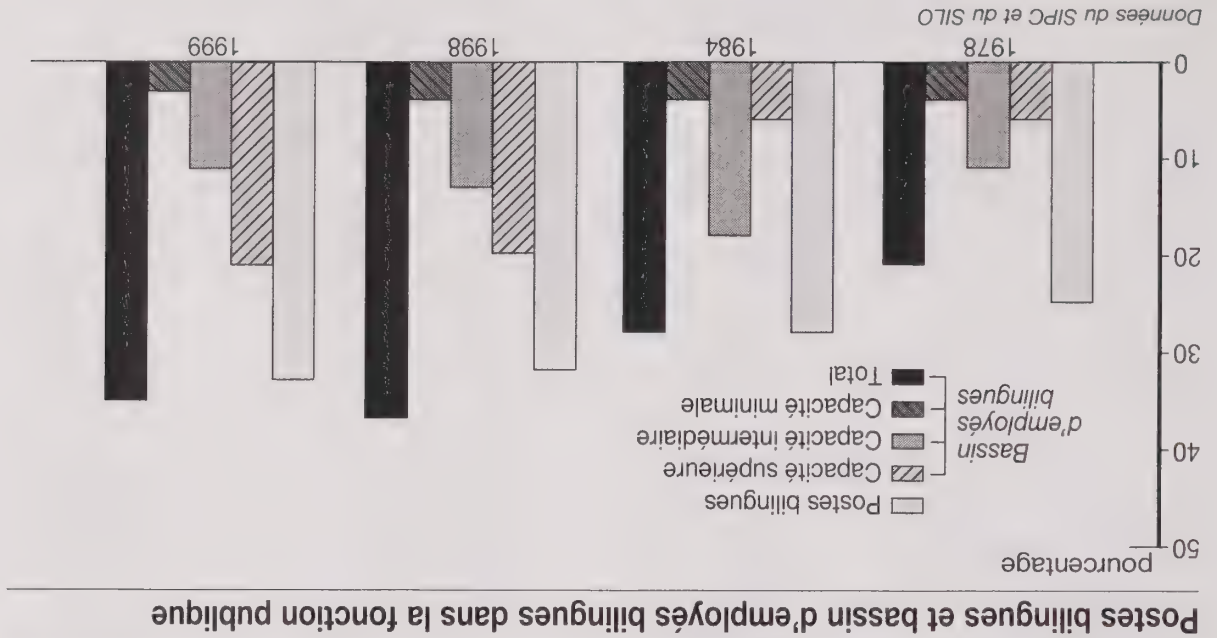


Tableau 2

Données du SIPC et du SILO

Année	Bilingues	Anglais essentiel	Français essentiel	Anglais ou français ess.	Dossier incomplet	Total
1974	21 % 38 164	60 % 110 117	10 % 18 533	9 % 15 975		182 789
1978	25 % 52 300	60 % 128 196	8 % 17 260	7 % 14 129		211 885
1984	28 % 63 163	59 % 134 916	7 % 16 688	6 % 13 175		227 942
1998	32 % 58 432	57 % 104 539	6 % 11 803	4 % 7 965	1 % 2 082	184 821
1999	33 % 59 559	55 % 100 059	6 % 12 068	4 % 7 446	2 % 3 112	182 244

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique

Tableau 1

Tableaux 12, 13, 14 et 15

Participation des francophones et des anglophones

Les termes « francophone » et « anglophone » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

Les données concernant les employés civils de la GRC et de la Défense nationale sont comprises dans les statistiques de la fonction publique.

La rubrique « Dossier incomplet » figurant au bas des tableaux 12 et 13 représente les employés dont la région de travail ou la catégorie professionnelle n'était pas connue.

Tableau 16

Participation des francophones et des anglophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la Loi sur les langues officielles

Alors que les tableaux 12 à 15 portent soit sur la fonction publique soit sur les sociétés d'État, les organismes privés, les organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, la GRC et les Forces armées régulières, le tableau 16 donne un aperçu de la participation des francophones et des anglophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, c'est-à-dire les institutions fédérales et tous les autres organismes qui, aux termes d'une autre législation fédérale, sont assujettis à la *Loi sur les langues officielles* ou à une partie de celle-ci, par exemple, Air Canada ou les administrations aéroportuaires désignées.

Tableaux 17 et 18

Coûts du Programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales par fonction

Ces coûts comprennent la traduction, la formation linguistique, la prime au bilinguisme ainsi que la coordination et l'orientation générales du Programme.

Tableau 7***Service au public – Niveaux requis en langue seconde***

Le tableau 7 indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues où il est nécessaire de servir le public dans les deux langues officielles. La définition des niveaux de compétence linguistique figure dans les notes du tableau 2.

Tableau 8***Services internes – Situation linguistique des titulaires***

Le tableau 8 décrit la situation linguistique des titulaires de postes bilingues dans le secteur des services internes, c'est-à-dire les postes dont les fonctions incluent la prestation dans les deux langues officielles de services personnels (par exemple, la paye) ou de services centraux (par exemple, les bibliothèques), dans la RCN et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail selon la *Loi sur les langues officielles*. Les trois catégories sont définies dans les notes du tableau 4.

Tableau 9***Services internes – Niveaux requis en langue seconde***

Le tableau 9 indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues dans le secteur des services internes. Voir à ce sujet la note du tableau 8. La définition des niveaux de compétence linguistique figure dans les notes du tableau 2.

Tableau 10***Surveillance – Situation linguistique des titulaires***

Le tableau 10 montre la situation linguistique des titulaires de postes bilingues qui comportent des responsabilités de surveillance dans les deux langues officielles, dans la RCN et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail selon la *Loi sur les langues officielles*.

Tableau 11***Surveillance – Niveaux requis en langue seconde***

Le tableau 11 indique le niveau de compétence requis en langue seconde pour les postes de surveillants. Il fait suite aux tableaux 5, 7 et 9. Toutefois, puisqu'un poste peut être désigné bilingue à plus d'un égard (par exemple, le service au public et la supervision), la somme des postes des tableaux 7, 9 et 11 ne correspond pas nécessairement au nombre de postes bilingues figurant au tableau 5.

Tableau 4

Postes bilingues – Situation linguistique des titulaires

Le tableau 4 de même que les tableaux 6, 8 et 10 portent sur la situation linguistique des titulaires de postes, laquelle comprend trois catégories :

1. Satisfont aux exigences linguistiques du poste qu'ils occupent.

2. Sont exemptés de satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste. Dans certaines circonstances, la politique gouvernementale permet à un employé de :

- poser sa candidature à un poste bilingue doté de façon non impérative sans s'engager à satisfaire aux exigences linguistiques du poste. Il s'agit en général de personnes ayant de longs états de service, d'employés qu'un handicap empêche d'apprendre une langue seconde, ou encore d'employés touchés par une réorganisation ou une priorité statutaire;
- continuer à occuper un poste bilingue sans avoir à satisfaire aux nouvelles exigences linguistiques de ce poste. Cette situation s'applique aux titulaires de postes unilingues réidentifiés comme bilingues ou aux titulaires de postes bilingues dont les exigences linguistiques sont révisées à la hausse.

3. Doivent satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste aux termes du *Décret d'exclusion sur les langues officielles* découlant de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. Ce décret permet aux employés de bénéficier de deux ans pour acquérir les compétences linguistiques requises pour leur poste.

Tableau 5

Postes bilingues – Niveaux requis en langue seconde

Comme l'indiquent les notes du tableau 2, la désignation des postes bilingues se répartit en trois niveaux de maîtrise de la langue seconde.

La catégorie « autres » renvoie aux postes portant le code « P » ou ne comportant aucune exigence en interaction orale dans la langue seconde. Le code « P » s'applique aux compétences spécialisées dans l'une des langues officielles ou les deux, compétences qu'une formation linguistique ne permet pas d'acquérir. C'est le cas de la sténographie ou de la traduction.

Tableau 6

Service au public – Situation linguistique des titulaires

Alors que le tableau 4 s'applique à l'ensemble des postes de la fonction publique fédérale, le tableau 6 porte sur la situation linguistique des titulaires de postes où il est nécessaire de servir le public dans les deux langues officielles. Les trois catégories sont définies dans les notes du tableau 4.

Tableaux

Tableau 1

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique

Dans la fonction publique fédérale, les postes sont désignés bilingues ou unilingues, selon leurs exigences particulières et les catégories suivantes :

- **anglais essentiel** : poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais;
- **français essentiel** : poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en français;
- **anglais ou français essentiel (poste réversible)** : poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais ou en français indifféremment;
- **bilingue** : poste dont l'ensemble ou une partie des fonctions doivent être exercées en français et en anglais.

Par « poste », il faut entendre les postes dotés à durée indéterminée ou à durée déterminée de trois mois ou plus selon les données disponibles au 31 mars 1999.

Tableau 2

Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique

La détermination des profils linguistiques des postes et l'évaluation linguistique des employés fédéraux s'effectuent selon trois niveaux de capacité :

- niveau A : capacité minimale;
- niveau B : capacité intermédiaire;
- niveau C : capacité supérieure.

L'évaluation porte sur les trois compétences suivantes : lecture, écriture et interaction orale (compréhension et expression). Les résultats illustrés dans ce tableau et ceux qui s'y rapportent, c'est-à-dire les tableaux 5, 7, 9 et 11, sont basés sur les résultats de tests en interaction orale.

Tableau 3

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique par région

La rubrique unilingue constitue la somme des trois catégories anglais essentiel, français essentiel et anglais ou anglais essentiel.

Les postes occupés à l'étranger par rotation, qui relèvent pour la plupart du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, sont désignés en fonction de la catégorie français ou anglais essentiel, les exigences linguistiques de ces postes particuliers étant établies à partir de la compétence linguistique des titulaires plutôt qu'en fonction des exigences des postes.

Coûts du programme

17. Évolution des coûts du Programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales

18. Coûts du Programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales par fonction

Sources des données

Les données figurant dans la majeure partie des tableaux présentés en annexe

proviennent du Système d'information sur les postes et la classification (SIPC) alimenté par les institutions fédérales dont le Trésor est l'employeur, c'est-à-dire les ministères et les organismes énumérés à la partie I de l'annexe I de la Loi sur les relations de travail dans la fonction publique (LRTFP).

Les données des institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur proviennent du Système d'information sur les langues officielles (SILO II).

De façon générale, l'année de référence des données présentées dans les tableaux statistiques correspond à l'année financière du gouvernement qui couvre la période du 1^{er} avril d'une année civile au 31 mars de l'année civile suivante. Le cas échéant, les notes accompagnant chaque tableau fournissent des précisions sur les sources, les dates, etc.

Interprétation et validité des données

Les données historiques ne sont pas nécessairement comparables entre elles en raison des modifications qui y ont été apportées au cours des années, par exemple, pour tenir compte de la création, de la transformation ou de la dissolution de certains ministères et organismes ou de la modification des tests d'évaluation des compétences linguistiques utilisés par la Commission de la fonction publique du Canada. Par ailleurs, des changements ont été apportés à diverses reprises à la sélection de la population et aux sources des données. Enfin, certains regroupements de données ont été effectués afin de mieux refléter l'existence de deux populations distinctes : celle pour laquelle le Conseil du Trésor est l'employeur et celle pour laquelle il ne l'est pas.

Notes et définitions techniques

Les données sur la fonction publique comprennent une colonne « Dossier incomplet » qui regroupe les dossiers pour lesquels certaines données sont manquantes.

On trouvera dans la présente annexe une série de 18 tableaux qui fournissent une appréciation quantitative de la situation dans les institutions fédérales, le tout étant compilé dans des cadres et sous des rubriques pertinentes.

Des notes et des définitions figurent à la fin de la présente section afin de faciliter l'interprétation des différents tableaux.

Liste des tableaux

Fonction publique

- 1. Exigences linguistiques des postes
 - 2. Postes bilingues et bassin d'employés bilingues
 - 3. Exigences linguistiques des postes, par région
 - 4. Postes bilingues : situation linguistique des titulaires
 - 5. Postes bilingues : niveaux requis en langue seconde
 - 6. Service au public : postes bilingues, situation linguistique des titulaires
 - 7. Service au public : postes bilingues, niveaux requis en langue seconde
 - 8. Services internes : postes bilingues, situation linguistique des titulaires
 - 9. Services internes : postes bilingues, niveaux requis en langue seconde
 - 10. Surveillance : postes bilingues, situation linguistique des titulaires
 - 11. Surveillance : postes bilingues, niveaux requis en langue seconde
 - 12. Participation par région des francophones et des anglophones
 - 13. Participation par catégorie professionnelle des francophones et des anglophones
- Sociétés d'État, Forces armées régulières, autres organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, GRC et organismes privés assujettis à la Loi sur les langues officielles**

- 14. Participation par région : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur
- 15. Participation par catégorie professionnelle ou par catégorie équivalente : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur
- 16. Participation des francophones et des anglophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la Loi sur les langues officielles

Le SCT continuera de veiller, au cours de la troisième année de mise en œuvre du protocole d'entente avec le ministre du Patrimoine canadien, à la concrétisation de l'engagement du gouvernement à l'égard de l'article 41 de la Loi, Partie VII.

Il faudra continuer de s'assurer que les exigences linguistiques sont bien intégrées aux systèmes et activités informatiques du gouvernement canadien. Il faudra également faire en sorte que les employés des institutions assujetties puissent travailler dans la langue officielle de leur choix.

Le trentième anniversaire de la première Loi (1969-1999) et le dixième anniversaire de la Loi actuelle (1988-1998), soulignés brillamment lors du *Symposium national sur les langues officielles du Canada*, appellent à la réflexion pour laquelle la dualité linguistique représente un des aspects les plus importants.

L'exercice 1999-2000 s'annonce tout aussi fertile que le précédent, tant pour les activités que pour les initiatives prévues. La vérification et la surveillance continueront d'être une priorité. Le renforcement du réseau des champions des langues officielles dans les ministères contribuera sans doute à donner un coup de barre à la mise en œuvre du Programme. Le SCT s'est donné un certain nombre de priorités, entre autres, la démonstration d'un leadership efficace et des mesures visibles de la part des institutions assujetties.

Il faut continuer à conjuguer un ensemble d'efforts auprès des institutions en vue d'enraciner dans leur culture d'entreprise, et finalement dans la culture d'entreprise générale de l'appareil administratif fédéral, la valeur du service au public dans les deux langues officielles.

L'existence au Canada du bilinguisme institutionnel et de deux communautés de langue officielle en situation minoritaire demeurera toujours au cœur même de son identité. À cet égard, l'engagement du gouvernement canadien illustre l'attitude qui caractérise les rapports entre francophones et anglophones et fait du Canada, comme pays, une source d'inspiration. La démarche canadienne prépare bien le pays aux défis de la mondialisation. En appliquant la notion de bilinguisme institutionnel et en encourageant la coopération, le gouvernement canadien permet aux Canadiens et aux Canadiennes de profiter des avantages de la mondialisation tout en restant sensibles aux besoins de leurs concitoyens.

À l'aube du nouveau millénaire, l'expérience linguistique canadienne s'inspire d'un humanisme fondé sur l'ouverture. Le respect de l'identité linguistique sert la cause de la démocratie et resserre aussi les liens de notre pays. En agissant comme catalyseur de cette vision en matière de langues officielles, le Canada entre avec confiance dans le XXI^e siècle.

Au cours de l'exercice 1998-1999, les institutions assujetties à la *Loi* ont été témoins d'une période de transition, marquée par plusieurs défis pour les ministères et organismes en ce qui a trait aux langues officielles. Le SCT, qui concrétise les grands principes en matière de langues officielles, a continué d'assumer son rôle de leader en élaborant et en prenant diverses mesures pour assurer le succès du PLO.

Les grands changements apportés à l'appareil gouvernemental durant la présente décennie ont suscité bien des interrogations sur le respect des droits linguistiques au Canada. Au cours des cinq dernières années, les Canadiens et les Canadiennes ont soutenu l'entreprise de réduction du déficit et de l'assainissement des finances publiques.

La réduction de la taille de l'appareil gouvernemental n'a cependant pas eu d'effets négatifs directs sur les services dans les deux langues officielles du gouvernement.

La proportion de postes bilingues s'est accrue légèrement et se situe à 32,7 p. 100 (tableau 1), pendant que l'effectif dans la fonction publique accusait une baisse de quelque 0,5 p. 100. Malgré les réductions budgétaires, le gouvernement a conservé une proportion de surveillants bilingues qui satisfait aux exigences linguistiques de leur poste à 82,8 p. 100 (tableau 10).

Les vérifications de la disponibilité des services au public en français et en anglais dans l'ensemble du pays sont encourageantes. Elles confirment que nos bureaux tenus d'offrir un service dans les deux langues officielles s'acquittent généralement bien de leur obligation.

Le président du Conseil du Trésor a mis sur pied un groupe de travail chargé d'analyser l'effet des transformations gouvernementales sur les langues officielles. Le groupe de travail a rendu public son rapport en janvier 1999. Le président du Conseil du Trésor a donné un accueil favorable aux recommandations. Un comité interministériel s'emploie à donner suite aux recommandations.

Une amélioration du rendement dans les deux langues officielles de la part des cadres de direction, au niveau de l'expression verbale surtout, est à prévoir au cours de la deuxième année de mise en œuvre d'une politique plus contraignante sur les exigences linguistiques.

En général, les taux actuels de participation des anglophones et des francophones dans la fonction publique fédérale sont équitables.

Le Service canadien du renseignement de sécurité – une institution qui se distingue en matière de langues officielles

Le Service canadien du renseignement de sécurité a le vent dans les voiles depuis les deux dernières années. Il est devenu, en quelque sorte, un modèle pour sa détermination à créer un environnement propice à l'usage des deux langues officielles.

Au niveau du service au public, il faut souligner que le Service est la seule institution fédérale qui, deux fois de suite dans un intervalle de douze mois, a obtenu le pourcentage maximal pour la qualité de son service au public, lors d'une étude indépendante réalisée par la firme *Réalités canadiennes* pour le compte du SCT.

Quant à la langue de travail, le Service s'est forgé, avec l'appui de ses dirigeants, un cadre pour la relève qui devrait le mener vers un développement linguistique durable. L'engagement de la haute direction est notable dans le domaine de la formation linguistique et dans celui de la rotation annuelle de ses cadres intermédiaires.

Ces deux initiatives méritent d'être mises en exergue. La première vise à reconnaître, lors du processus normal d'évaluation, ceux et celles qui démontrent les aptitudes et la détermination à devenir cadres et, dans ce processus, à les encourager à suivre une formation linguistique pour atteindre le niveau CBC, soit la nouvelle norme pour tous les cadres de direction. La seconde initiative est en quelque sorte un complément de la première. Ceux et celles, reconnus dans le cercle de *La Relève*, se voient faciliter la tâche dans leurs ambitions d'acquiescer les connaissances professionnelles requises pour devenir cadres grâce à des affectations dans des régions et dans des milieux susceptibles de les aider à parfaire leurs habiletés dans leur deuxième langue officielle.

Ces initiatives du Service visent non seulement à améliorer le quotidien du milieu de travail, mais aussi à léguer aux générations futures une institution en bonne santé linguistique et capable de servir avec compétence tous les Canadiens et toutes les Canadiennes.

Echange avec le port de Sept-Îles

Depuis six ans, l'Administration portuaire de Vancouver a un programme spécial d'échange de Canadiens et Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise entre l'Administration et le port de Sept-Îles du Québec. Chaque année, quatre élèves, deux du Québec et deux de la Colombie-Britannique, travaillent dans les deux administrations portuaires au cours de l'été. Le programme a été bien accueilli et a attiré l'attention des médias anglais et français. En 1998, le programme a connu une expansion. En plus de l'échange habituel d'élèves visant une expérience de travail dans chaque administration portuaire, une classe entière d'élèves de 16 à 17 ans de Sept-Îles est venue à Vancouver pour une visite. Les visiteurs ont logé chez des élèves d'écoles locales. L'Administration se propose de recommencer cette expérience au cours de l'exercice 1999-2000.

Défense nationale : brigadier général K. C. Hague, Commandant du Collège militaire royal du Canada

Le collège militaire, sous le commandement du brigadier général Ken Hague, a pour fonction de former les élèves-officiers ainsi que les officiers et de les préparer à une carrière fructueuse dans les Forces canadiennes. Son objectif est de maintenir un ratio élèves-officiers d'environ 70 p. 100 anglophones et 30 p. 100 francophones.

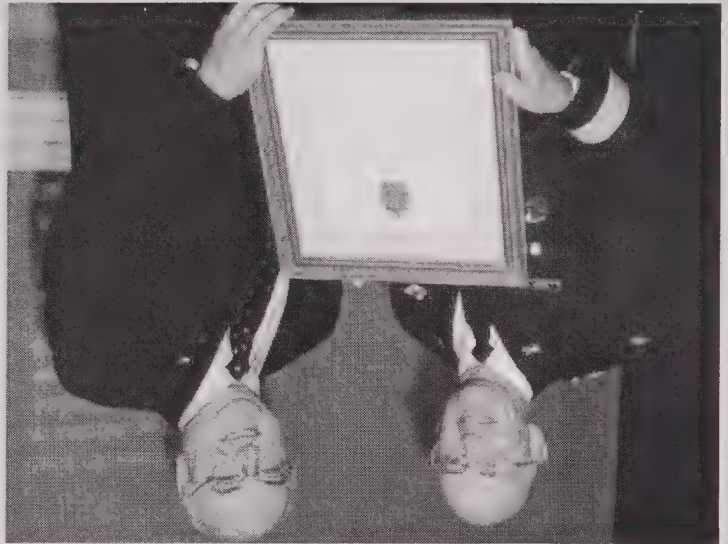
Depuis 1995, quelque 900 élèves-officiers, 650 anglophones et 250 francophones, représentatifs des deux communautés linguistiques canadiennes, font partie du corps étudiant. Tous les cours menant à un premier diplôme universitaire sont offerts dans les deux langues officielles, au choix des étudiants.

Afin de promouvoir le bilinguisme institutionnel au collège, un certain nombre d'initiatives ont été mises en œuvre par le brigadier général Hague. Notons la création de deux comités internes des langues officielles, un pour le personnel et un autre pour les élèves-officiers. De plus, nous pouvons citer la mise en œuvre d'un plan pour assurer un milieu propice à l'usage des deux langues officielles.

Parmi les éléments de ce plan : l'instauration d'un régime de périodes anglaises et françaises. Ainsi, le collège a créé des périodes durant lesquelles les élèves et les membres du personnel doivent, en dehors des classes, communiquer dans la langue de la quinzaine, soit en français du 1^{er} au 15 de chaque mois et en anglais le reste du mois. Cette mesure contribue au maintien du bilinguisme de tous les élèves-officiers à la fin de leurs études.

Le collège met aussi à la disposition du personnel et des élèves les ressources dont ils ont besoin pour travailler ou étudier dans la langue officielle de leur choix. Les services centraux et personnels, les finances, les soins médicaux et la sécurité sont disponibles dans les deux langues officielles. Les réunions du personnel sont bilingues, et les participants sont encouragés à communiquer dans la langue officielle de leur choix.

Grâce à ces mesures pro-actives, la promotion de 1997, composée de 346 jeunes officiers bilingues, 231 anglophones et 115 francophones, servent aujourd'hui le pays dans les deux langues officielles et représentent le caractère bilingue du Canada, lors de missions à l'étranger. Par son leadership, le brigadier général Hague a su inspirer le Collège militaire royal du Canada à travailler activement à devenir une institution nationale véritablement bilingue, représentative de la population canadienne qu'il dessert.



Participation équitable

Aux termes de la *Loi*, le gouvernement fédéral s'engage à veiller à ce que les Canadiens et les Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise aient des chances égales d'emploi et d'avancement au sein des institutions assujetties et à ce que les effectifs de celles-ci tendent à refléter la présence des deux collectivités de langue officielle au pays, compte tenu du mandat et du public de ces institutions, ainsi que de l'emplacement de leurs bureaux.

Comme l'indique le tableau 12, la participation des francophones et des anglophones au sein de la fonction publique fédérale, par rapport à l'exercice précédent, a peu fluctué. Elle tient généralement compte de la présence au Canada des deux groupes linguistiques.

Dans la Gendarmerie royale du Canada, les institutions et les organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, le taux de participation des francophones et des anglophones s'établit à 24,5 et à 70,2 p. 100 respectivement, 5,3 p. 100 étant « inconnus » (tableaux 14 et 15).

Dans l'ensemble des organismes assujettis, on constate une stabilité relative des taux de participation des francophones et des anglophones à 27,1 et à 70,0 p. 100 respectivement, 2,9 p. 100 étant « inconnus ». Ceux-ci continuent généralement de refléter la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle (tableau 16).

Pratique exemplaire

Postes Canada

Postes Canada a publié un guide pratique indiquant des moyens pour réussir à créer un milieu de travail propice à l'usage du français et de l'anglais. Depuis la distribution de cette brochure, Postes Canada a noté un niveau de sensibilisation plus élevé à la langue de travail chez les superviseurs et les employés.



M. John Hutchison, vice-président, petites et moyennes entreprises de la Société pour l'expansion des exportations, favorise activement un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles. Il agit en outre comme mentor de l'Équipe des exportateurs en essor qu'il a formée en 1995. Il est bon de noter qu'en raison du leadership exercé par M. Hutchison, toute l'équipe fait preuve de souplesse lorsqu'il s'agit de s'exprimer dans les deux langues officielles, ce qui permet aux membres qui suivent des cours de langue de mettre en pratique ce qu'ils apprennent.

Société pour l'expansion des exportations : John Hutchison

Mentions d'honneur en matière de langue de travail

Équipe de Statistique Canada : Mike Sheridan, Lisette Perreault et Réjean Lachapelle

Au cours des dernières années, Statistique Canada a déployé des efforts importants, entre autres, en matière de langue de travail, tout en appuyant l'application de l'article 41 de la Loi. Les réalisations remarquables de Statistique Canada sont en grande partie attribuables à l'initiative, au leadership de trois gestionnaires, appuyés par un comité dévoué et par l'ensemble du personnel de la Division des langues officielles et de la traduction.

Mike Sheridan, directeur général de la Direction des enquêtes sur le travail, a présidé durant quatre ans le Comité des langues officielles, l'un des comités de gestion qui orientent les programmes des ressources humaines et d'autres programmes administratifs et opérationnels à Statistique Canada. M. Sheridan et son comité se sont attardés à la question de la langue de travail en consultant directement des groupes d'employés et en accordant une attention spéciale aux points névralgiques signalés dans les sondages menés auprès des employés. L'excellente réputation de M. Sheridan comme gestionnaire a permis de faire adopter diverses initiatives qui ont eu des effets importants sur la langue de travail et la visibilité du PLO au sein de l'organisme.

Lisette Perreault dirige la Division des langues officielles et de la traduction. Elle et son équipe ont donné un appui significatif au Comité des langues officielles. Mme Perreault a démontré ses compétences supérieures de gestionnaire en animant la communauté des cadres intermédiaires et supérieurs, en lui offrant notamment un programme de formation linguistique et motivant, programme qui a su répondre à la fois aux besoins personnels et opérationnels. Ce programme a eu des résultats remarquables sur la langue de travail.

Réjean Lachapelle dirige la Division de la démographie. En qualité de membre du Comité des langues officielles, il a accepté le défi de coordonner l'application de l'article 41 de la Loi. M. Lachapelle a permis d'établir des liens entre l'analyse des statistiques et les besoins des



communautés de langue officielle en situation minoritaire. Sa démarche novatrice en matière de données linguistiques a culminé lors d'un symposium tenu à Ottawa en 1998 intitulé *Données linguistiques sur les minorités de langue officielle*. Cet événement a d'ailleurs permis de jeter les bases d'un partenariat en recherche analytique pour répondre aux intérêts des communautés.

Enquête sur l'usage des langues officielles en milieu de travail dans les institutions fédérales du Nord de l'Ontario

L'enquête visait, entre autres, à déterminer si les employés avaient été informés de leurs droits en matière de langue de travail, si leur milieu de travail était propice à l'usage effectif des deux langues officielles et si, dans cette région, les institutions assujetties s'acquittaient de leurs obligations.

Les données globales indiquent que, dans l'ensemble, 90,0 p. 100 des répondants sont satisfaits de la possibilité de travailler dans la langue officielle de leur choix et sont d'avis que les institutions fédérales s'acquittent correctement de leurs obligations. Il s'agissait d'un sondage mené auprès de 636 anglophones et d'un recensement effectué auprès de 662 francophones.

Plus de 70,0 p. 100 ont répondu au questionnaire. Le SCT a invité les institutions qui ont des employés qui travaillent dans le Nord de l'Ontario à prendre connaissance des résultats de ce sondage à la lumière de leur mode de fonctionnement et à mettre en place les correctifs appropriés.

Un sondage du même genre avait été réalisé au cours de l'exercice précédent auprès des institutions assujetties au Nouveau-Brunswick.

Sondage sur l'usage des langues officielles au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

À l'automne 1998, un questionnaire sur l'usage des langues officielles au SCT a été envoyé à 250 employés de cet organisme. L'enquête révèle que, en matière de langue de travail, il y a des défis à relever dans les communications entre les surveillants et les employés, notamment lors de réunions. Les résultats indiquent aussi qu'il faut apporter des améliorations en ce qui a trait aux niveaux des exigences linguistiques des postes du groupe de la direction. La formation des cadres devrait permettre, à court et à moyen termes, d'améliorer la situation.

Pour la dotation des autres postes du groupe de la direction, la dotation continue de se faire en conformité avec les critères visant la dotation impérative et non impérative qui se trouvent dans la politique du Trésor sur la dotation des postes bilingues, laquelle offre une certaine marge de manœuvre dans le choix de la manière de dotation.

La politique sur les exigences linguistiques pour les cadres de direction précise également les circonstances dans lesquelles les titulaires qui doivent atteindre le niveau CBC bénéficieront d'une période de protection jusqu'au 31 mars 2001 dans leur propre poste. Passé ce délai, ces titulaires devront, eux aussi, atteindre ce niveau entre le 1^{er} avril 2001 et le 31 mars 2003 en suivant la formation linguistique nécessaire. Les ministères et organismes sont donc encouragés à faire en sorte que, d'ici au 31 mars 2001, soient formés le plus grand nombre possible des titulaires visés afin d'éviter de se retrouver, après cette date, avec un nombre important de cadres ayant obligatoirement à suivre une formation linguistique. Il va sans dire que, durant cette période, les titulaires qui auront abandonné leur poste actuel avant de répondre aux exigences linguistiques et qui auront accepté une nomination à un autre poste bilingue du groupe de la direction devront se conformer aux exigences linguistiques du nouveau poste.

Les institutions doivent élaborer des plans d'action afin de s'assurer que leurs cadres de direction répondent aux exigences de la politique. Maintenant que la politique est en vigueur depuis bien plus d'un an, le SCT va se renseigner sur la bonne application, de la part des institutions, des critères qui exigent l'attribution du profil CBC aux postes du groupe de la direction. Il s'informera aussi des progrès réalisés en ce qui a trait à l'acquisition, de la part des titulaires, du niveau de compétence linguistique visé. Les résultats de ces constats seront examinés dans un rapport annuel ultérieur.

Exigences linguistiques pour les surveillants

Il y a eu une diminution de la proportion des titulaires surveillants dans la fonction publique, y compris les postes du groupe de la direction qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Le taux est passé de 86,5 p. 100 à 82,8 p. 100 (tableau 10). Par ailleurs, des progrès ont été enregistrés dans le cas des niveaux de compétences linguistiques supérieures de la langue seconde à augmenté de 9,8 p. 100 et représenté, au 31 mars 1999, 37,4 p. 100 de l'ensemble des postes bilingues de surveillance (tableau 11).

Langue de travail

La Loi définit les obligations qui incombent en la matière aux institutions dans les régions désignées, à savoir :

- fournir aux employés les services à leur intention, notamment des services personnels et centraux, ainsi que des instruments de travail d'usage courant et généralisé dans les deux langues officielles;
- assurer la supervision des employés dans les deux langues officielles là où il est indiqué de le faire (y compris en ce qui a trait aux communications entre les régions et les administrations centrales), pour la création de milieux de travail propices à l'usage effectif des deux langues officielles;
- veiller à ce que la haute direction de l'institution soit en mesure de fonctionner dans les deux langues officielles.

Nouvelle politique sur les exigences linguistiques pour les cadres de direction – première année de mise en œuvre

Durant l'exercice précédent, le Conseil du Trésor a approuvé une nouvelle politique sur les exigences linguistiques pour les cadres de direction. Le leadership des cadres de direction, leur engagement et l'exemple qu'ils donnent en matière d'usage effectif des langues officielles sont primordiaux.

Cette politique exige qu'à partir du 1^{er} mai 1998, tout poste au niveau de sous-ministre adjoint porte le profil linguistique CBC, peu importe la région où se trouve le poste. Quant aux autres postes du groupe de la direction dans la RCN et dans les régions désignées bilingues, la majorité de ces postes auront également le profil CBC avec cette différence que l'attribution du niveau CBC à ces postes doit se faire sur la base d'une série de critères. Les institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur sont tenues de respecter les grandes lignes de cette politique en l'adaptant à leurs circonstances.

La dotation des postes au niveau de sous-ministre adjoint doit se faire de manière impérative lorsque le concours est limité aux candidats à l'intérieur de la fonction publique, alors que les institutions auront le choix, au moment où elles ouvrent un concours, entre la dotation impérative ou non impérative lorsque les candidats en dehors de la fonction publique sont admis à ce concours.

**Ministère du Patrimoine canadien/Parcs Canada :
personnel du Parc national de Banff**

Le Parc national de Banff se caractérise par la beauté imposante et intacte de ses montagnes. Il est un symbole vivant du Canada, où les deux langues officielles ont très bien été intégrées pour offrir des services en français et en anglais au public, aux visiteurs du Canada et aux personnes s'y rendant pour y trouver une source d'inspiration inépuisable.

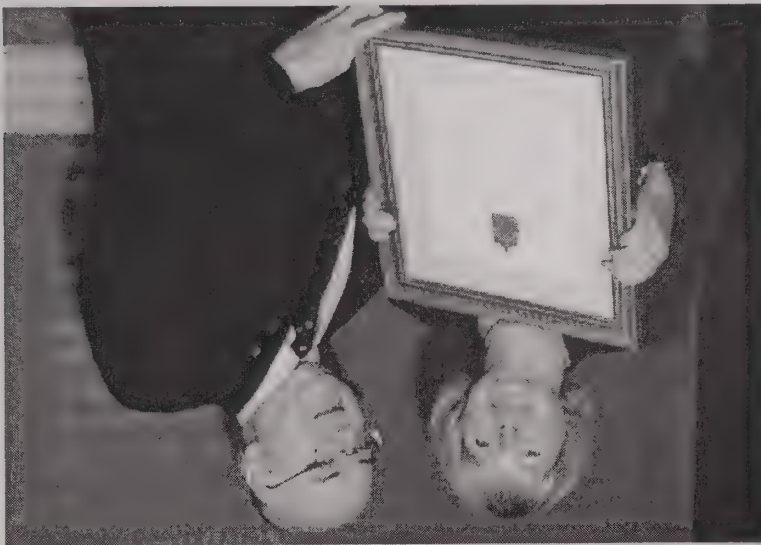
Le personnel du Parc national de Banff du ministère du Patrimoine canadien/Parcs Canada en Alberta a reçu une *mention d'honneur des langues officielles du SCT* pour le service exceptionnel qu'il offre au public dans les deux langues officielles.

Dès que les visiteurs arrivent dans le parc, ils peuvent exercer leur droit et être servis dans la langue officielle de leur choix. Ils n'ont qu'à se placer dans la ligne des services bilingues signalée par le pictogramme English – Français. Ces affiches sont visibles partout dans les deux langues officielles. En s'approchant du kiosque de l'est, les visiteurs sont accueillis par un retentissant Good morning – Bonjour, plein d'entrain et accompagné d'un grand sourire.

Et le Good Morning – Bonjour est répété aux nombreux visiteurs (4,7 millions de visiteurs par année). Juste à côté du stand se dresse un immense panneau qui annonce la fréquence de la station radio du parc, 101,1 FM en anglais et 103,3 FM en français. Une foule de renseignements utiles sont aussi fournis aux visiteurs dans les deux langues officielles.

Lorsque les visiteurs se déplacent ailleurs dans le Parc national de Banff, ils remarquent qu'on leur offre les mêmes services de qualité dans les deux langues officielles. Que ce soit au centre des visiteurs de Banff, au lieu historique national Cave and Basin, au Musée du parc de Banff, aux sources thermales de Banff ou au centre des visiteurs du lac Louise, les visiteurs apercevront le pictogramme English – Français, qui leur indique qu'ils peuvent être servis dans la langue officielle de leur choix.

Chaque année, tout le personnel bilingue participe à un atelier d'immersion d'une semaine qui lui permet de maintenir et d'améliorer ses connaissances du français et qui récompense en outre le personnel du dévouement et de la fierté démontrés par rapport aux langues officielles du Canada.



Mme Gisèle Law et son équipe du Centre des ressources humaines de Saint-Boniface, est aussi coordonnatrice des langues officielles de la région du Manitoba pour Développement des ressources humaines Canada.

Il y a quatre centres des ressources humaines à Winnipeg. Celui de Saint-Boniface est le seul à offrir la gamme complète de services généralement offerts par les centres des ressources humaines, dans les deux langues officielles, grâce à son excellente capacité bilingue.

Étant l'un des quatorze établissements participant au projet « Poursuite du futur », le centre de Saint-Boniface est responsable de la prestation et de la coordination des programmes et services pour l'ensemble des francophones du Manitoba. À l'occasion, il prête main-forte aux bureaux isolés situés dans les régions rurales de la province.

Le Centre des ressources humaines de Saint-Boniface témoigne tous les jours de son engagement envers la communauté francophone. Il s'est démarqué au cours de l'inondation de 1997. Parmi les victimes qui ont eu besoin de ses services, on retrouve de nombreux employés, des travailleurs, des personnes âgées et des agriculteurs provenant des municipalités francophones du Manitoba, qui, bien entendu, avaient besoin de services en français.

Le 27 avril 1997, l'équipe de Saint-Boniface ouvrait un bureau temporaire au Centre d'évacuation de Saint-Vital. Pendant les 23 jours de la crise, un personnel bilingue était en mesure de répondre sur place aux questions des victimes quant à la gamme de services normalement offerts par Développement des ressources humaines Canada.

Mme Law a veillé à ce que le personnel du bureau d'urgence soit bilingue. Le personnel a aussi offert son appui linguistique à d'autres organismes en place, y compris à des organismes provinciaux et municipaux. De plus, plusieurs demandes de médias francophones ont été traitées sur les lieux par les gestionnaires de Développement des ressources humaines Canada.



Le Centre de Saint-Boniface a par ailleurs négocié un contrat avec le Conseil du développement économique des municipalités bilingues du Manitoba, qui a permis l'embauche de 136 jeunes bilingues pour nettoyer les dégâts de l'inondation. En outre, un marché de 2,5 millions de dollars a été conclu pour aider les entreprises touchées à se rétablir. La coordination et les services étaient alors disponibles dans les deux langues officielles.

Mentions d'honneur en matière de service au public

Revenu Canada : Beverley Leloch-Skanes

M^{me} Beverley Leloch-Skanes, coordonnatrice des langues officielles du Centre d'impôt de Revenu Canada, de St. John's (Terre-Neuve), comprend bien ce que signifie offrir des services au public dans les deux langues officielles.

Afin d'offrir le meilleur service possible aux francophones de Terre-Neuve et du Labrador, M^{me} Beverley Leloch-Skanes s'est engagée dans des initiatives visant à établir les meilleures relations possibles avec la collectivité. Elle s'est assurée que ces initiatives sont bien appuyées par la direction de Revenu Canada.

Depuis septembre 1998, des employés bilingues travaillent à titre de bénévoles dans les bureaux de l'Association francophone de St. John's.

Cette initiative fait suite aux efforts que M^{me} Beverley Leloch-Skanes a déployés pour trouver des moyens de rendre les cours hebdomadaires de maintien du français plus intéressants et stimulants pour les employés bilingues qui ont peu l'occasion de travailler dans un milieu unilingue français à St. John's. Grâce à son dévouement, M^{me} Beverley Leloch-Skanes a grandement contribué à accroître la capacité de son ministère, et ce faisant de la fonction publique fédérale, d'offrir des services aux collectivités de langue minoritaire de Terre-Neuve et du Labrador.



Au sein des divers ministères et organismes fédéraux, et au SCT notamment, divers moyens de mieux rejoindre les Canadiens et les Canadiennes en tant que citoyens et bénéficiaires de services, sont en cours d'exploration, notamment le guichet unique et les partenariats. Ainsi, certains partenariats avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire pourraient améliorer la qualité du service tout en contribuant à leur développement.

Le Manitoba offre un milieu particulièrement fertile à l'innovation en matière de service aux communautés de langue officielle en situation minoritaire. Le rapport sur les services en français au sein du gouvernement du Manitoba préparé par le juge Richard Chartier, *Avant toute chose, le bon sens*, est paru en mai 1998. Ce rapport met de l'avant la notion de centres de services communautaires qui, au Manitoba, servaient de guichet unique pour assurer, à l'échelle de la province, la prestation de services en français. Dans le cadre de l'Initiative Service Canada, une expérimentation de regroupement sera faite des services aux francophones du Manitoba dans deux centres différents, un en milieu rural et un en milieu urbain.

Au cours des prochaines années, la fonction publique du Canada continuera de moderniser ses mécanismes de prestation des services, de mieux répondre aux besoins des Canadiens et des Canadiennes et de rendre plus accessibles les services gouvernementaux.

Des progrès considérables ont été accomplis, mais il reste beaucoup à faire. Il conviendra de poursuivre les efforts pour projeter une image unifiée, ce qui devra se traduire par une infrastructure commune et, pour le gouvernement, par des moyens de service axés sur les besoins des citoyens et des citoyennes. Les communautés de langue officielle en situation minoritaire ont été invitées à imaginer et à explorer des formules novatrices concernant l'accès aux services du gouvernement fédéral, dans la langue de leur choix.

Constats régionaux

Plus de 400 visites régionales ont été menées par les agents du SCT, entre septembre 1996 et décembre 1998, dans neuf provinces et deux territoires. De ces 400 constats, au moins 105 ont été effectués dans l'année visée, dont 35 à Toronto et 70 au Québec, soit à Montréal, à Québec, à Trois-Rivières et à Shawinigan.

Les gestionnaires ont fait état, sur place, de la façon dont ils s'acquittent de la prestation des services au public (au comptoir, au téléphone et à l'accueil). Cela comprend la disponibilité des publications en français et en anglais et l'affichage dans les aires publiques des bureaux visités. Dans le cas où il y avait écart, les agents du SCT ont fourni les conseils d'usage, de manière à ce que le service au public soit offert en conformité avec la Loi.

Dans l'ensemble, les rapports faisaient état de certaines lacunes, par exemple, l'insuffisance et la méconnaissance du concept d'offre active des services et de services de qualité comparable dans les deux langues officielles, le niveau inégal de la prestation des services d'un bureau et d'une institution à l'autre, l'absence de responsabilisation des gestionnaires de première ligne et la non-intégration des langues officielles aux activités courantes.

Innovation en matière de service

En décembre 1998, les ministres du Conseil du Trésor ont autorisé l'élaboration de l'Initiative Service Canada afin de donner aux citoyens et aux citoyennes l'accès à des services fédéraux efficaces et intégrés sous forme de guichet unique. Cette initiative vise à établir une structure de gestion horizontale dont le but est d'offrir des services mieux axés sur les besoins des citoyens et des citoyennes plutôt que sur ceux de l'appareil gouvernemental. Le Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles a d'ailleurs recommandé au gouvernement d'explorer, par le truchement de projets pilotes, la possibilité d'établir des partenariats avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire pour la prestation de certains services.

Deuxième étude sur la disponibilité des services en anglais et en français au téléphone auprès des bureaux désignés

Pour une deuxième année consécutive, le SCT a commandité une étude téléphonique dans l'ensemble des bureaux fédéraux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. L'étude visait à déterminer la disponibilité des services en français et en anglais lors de communications téléphoniques avec le public. Les résultats de la première étude, effectuée l'année précédente, indiquaient que les services étaient généralement disponibles dans la langue officielle de la communauté linguistique en situation minoritaire. Les résultats de 1999 indiquent une légère amélioration.

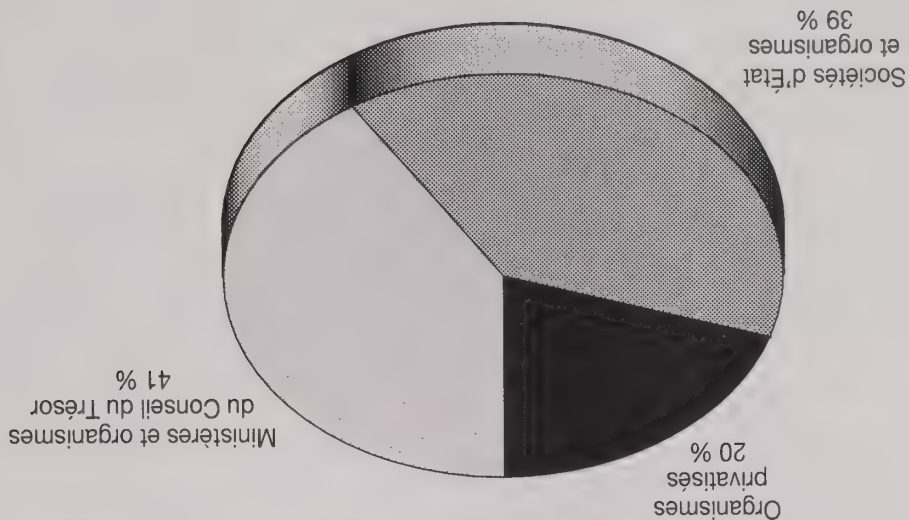
Pour effectuer cette étude, le SCT a retenu les services de la même firme que l'année précédente. Elle a été réalisée en mars 1999, soit à la même période que l'exercice précédent, avec une méthodologie identique, les mêmes scénarios et les mêmes critères.

L'étude s'est déroulée dans les dix provinces, les deux territoires et dans la RCN. Le SCT a identifié 2 364 bureaux bilingues d'institutions inscrits dans le répertoire Burolis, au 31 décembre 1998. Le SCT a, en 1999, ajouté la Société canadienne des postes où l'étude téléphonique a été faite auprès des bureaux qui ont l'obligation de dispenser leurs services dans les deux langues officielles.

Les appels au téléphone ont abouti à un service dans la langue du client dans une proportion de 93,0 p. 100 comparativement à 89,0 p. 100 l'année précédente. Toutes les provinces, ainsi que la RCN, ont présenté une amélioration. Au Nouveau-Brunswick et dans la RCN, les services ont été donnés dans une proportion de 100 p. 100. L'offre active de service du préposé au téléphone, dans les deux langues officielles, constitue à nouveau l'élément le plus faible du service; il y a eu, cependant, une légère amélioration, passant de 68,8 p. 100 à 69,4 p. 100.

D'autres éléments du service, tels que la qualité de la langue des préposés (bonne ou très bonne dans 88,0 p. 100 des cas) et la courtoisie (98,0 p. 100 des intervenants jugés polis ou très polis), ont aussi été jugés favorablement.

Les institutions comptant des bureaux avec des lacunes doivent rendre compte de l'état de leurs interventions dans leur bilan annuel au SCT. Les premiers dirigeants doivent s'engager à mettre en place, sur une période raisonnable, les mesures qui s'imposent pour redresser la situation dans leurs bureaux et à renouveler leur engagement vis-à-vis de la prestation du service au public canadien dans les deux langues officielles.



Institutions assujetties à la Loi

Graphique 3

Le SCT voulait s'assurer, dans le cadre de ses responsabilités aux termes de la Partie VIII de la Loi, de la disponibilité du service en anglais à la population anglophone du Québec et de celle du service en français à l'intention des francophones ailleurs au pays.

Près de vingt-six pour cent (25,7 p. 100) des postes bilingues affectés au service au public requièrent une maîtrise supérieure de l'autre langue officielle (tableau 7). En fait, la quasi-totalité des postes bilingues affectés au service au public (97,2 p. 100) requièrent une maîtrise supérieure ou intermédiaire de la langue seconde.

Pour ce qui est des sociétés d'Etat et autres organismes privés assujettis à la Loi, la capacité ne se mesure pas nécessairement au nombre de postes bilingues. Règle générale, ces organismes n'ont pas adopté un système fondé sur la notion de postes. C'est pourquoi le SCT mesure, dans leur cas, la capacité par rapport au nombre de personnes bilingues en place à un point de service donné.

Le graphique 3 présente l'ensemble des institutions assujetties à la Loi pour lesquelles le Conseil du Trésor a la responsabilité de s'assurer qu'elles s'acquittent de leurs obligations respectives en matière de langues officielles.

Le graphique 2 illustre la répartition des bureaux et points de service dans les provinces et territoires, ainsi que le nombre d'entre eux tenus de fournir leurs services dans les deux langues officielles. Au 31 mars 1999, 28,6 p. 100 des 12 044 bureaux et points de service au Canada avaient l'obligation d'offrir au public des services bilingues.

Graphique 2

Répartition des bureaux et points de service au Canada



Progrès enregistrés

Les progrès enregistrés jusqu'ici en matière de service au public, notamment dans les bureaux désignés qui offrent un service au téléphone, se reflètent aussi dans l'amélioration de la capacité des institutions à offrir leurs services au public dans les deux langues officielles.

Les résultats des constats régionaux effectués au Québec et en Ontario au cours de l'année visée de même que ceux de la deuxième étude consécutive de *Réalités canadiennes* sont encourageants. Cette étude sur la disponibilité des services dans les deux langues officielles au téléphone a été réalisée dans l'ensemble du pays, y compris la Société canadienne des postes.

Service au public

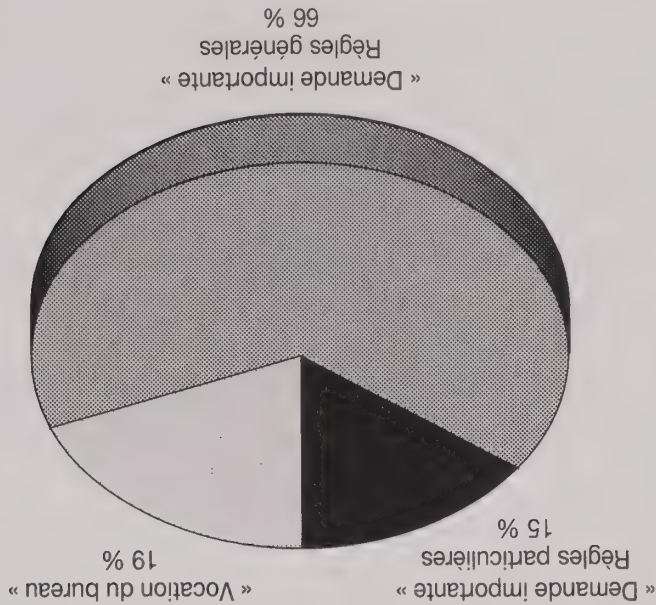
La Loi spécifie les obligations linguistiques des institutions assujetties en ce qui concerne leur siège ou administration centrale, ainsi que leurs bureaux et points de service dans la RCN.

Pour sa part, le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation de services* précise dans le détail les circonstances dans lesquelles les institutions et leurs bureaux sont tenus d'offrir leurs services au public dans les deux langues officielles ailleurs au Canada ainsi qu'à l'étranger.

Cette obligation des bureaux et points de service en vertu du *Règlement* tient au fait que l'emploi de l'une ou l'autre langue officielle fait l'objet d'une demande importante, ou encore, elle tient à la vocation du bureau ou point de service.

Le graphique 1 montre la répartition en pourcentage des bureaux fédéraux tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles, selon le type de règles applicables.

Répartition¹ des bureaux et points de service de service bilingues au Canada selon le type de dispositions réglementaires applicables, au 31 mars 1999



¹ En proportion de l'ensemble des bureaux bilingues au Canada selon le *Règlement sur les langues officielles*

En matière de langue de travail, les initiatives lancées par les institutions ainsi que l'utilité des outils mis au point par le SCT, à la disposition des ministères, organismes et sociétés d'État, ont porté fruit. Les statistiques montrent que la proportion de surveillants (EX et non EX) qui répondent au profil linguistique de leur poste bilingue se situe à 82,8 p. 100 (tableau 10). La nouvelle politique sur les exigences linguistiques pour les cadres de direction vient renforcer les autres instruments officiels créés afin de promouvoir un milieu propice à l'utilisation des deux langues officielles.

Au 31 mars 1999, le taux de participation des fonctionnaires fédéraux d'expression française se situe à 30,2 p. 100 (tableaux 12 et 13). Au Québec, le nombre de fonctionnaires anglophones représente 6,4 p. 100 du nombre de fonctionnaires fédéraux (5,3 p. 100 en 1998). Il s'agit d'une amélioration, mais qui n'a pas encore atteint une proportion qui se rapproche d'une manière plus raisonnable de la présence des anglophones au sein de la population de cette province.

Dans l'ensemble des autres institutions fédérales dont le Conseil du Trésor ne représente pas l'employeur au Québec (sauf la RCN), le taux de participation est de 13,0 p. 100 (tableau 14).

Vue d'ensemble

place concernant les trois volets du Programme et son administration, plutôt qu'à dégager les lacunes observées et à formuler un plan d'action, assorti d'engagements. Citons, à titre d'exemple, le suivi aux recommandations du rapport du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles. Les institutions auront, au cours du prochain exercice, à fournir des renseignements sur la façon dont les obligations en matière de langues officielles ont été prises en compte lors d'initiatives importantes survenues, le cas échéant.

Comme l'indiquent les commentaires figurant sous chacune des rubriques qui suivent, l'état de la mise en œuvre du Programme dans les institutions assujetties demeure satisfaisant dans son ensemble, et certains progrès sont à souligner. Des problèmes subsistent encore à certains endroits, par exemple, en matière d'offre active de services au public dans les deux langues officielles, de communications avec les employés, d'information du public et de bilinguisation des systèmes informatiques. Conscient de l'existence de ces difficultés, le SCT continue d'œuvrer à leur résolution avec les institutions concernées.

Le Programme a peu fluctué, tant au niveau du pourcentage des postes bilingues (tableaux 1 et 3) qu'à celui de la participation (tableaux 12 et 13) et du bassin d'employés bilingues (tableau 2). Non seulement le bassin d'employés bilingues au sein de la fonction publique s'est-il maintenu, mais la très grande majorité des employés bilingues (90,4 p. 100 d'entre eux) possédaient une maîtrise soit supérieure soit intermédiaire de leur seconde langue officielle.

Au 31 mars 1999, il y avait un excédent de 7,6 p. 100 d'employés bilingues par rapport au nombre de postes bilingues existants. Le bassin d'employés bilingues dans la fonction publique demeure donc relativement stable. Des titulaires de postes bilingues, dans une proportion de 10,2 p. 100, continuent de ne pas satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste (tableau 4). À cet égard, les institutions doivent prendre les mesures nécessaires pour s'acquitter de leurs obligations.

La situation dans les bureaux et points de service fédéraux tenus de servir le public dans la langue officielle de son choix s'est maintenue. Comme l'indiquent les données des tableaux sur les postes bilingues, un certain nombre de titulaires de postes bilingues continue cependant de ne pas satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste (tableaux 6 et 8).

LA SITUATION DANS LES INSTITUTIONS ASSUJETTES À LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES

Compte tenu des responsabilités qui incombent au Conseil du Trésor, son président est tenu tous les ans de déposer au Parlement un rapport sur l'exécution du PLO dans les institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles*. Ce troisième chapitre du présent document brosse un tableau de la situation des langues officielles dans l'ensemble des institutions visées par le mandat du Conseil du Trésor pour ce qui est des trois principales composantes du Programme (service au public, langue de travail et participation équitable), ainsi que des mesures d'appui et de gestion du PLO.

La *Loi sur les langues officielles* de 1988 s'applique aux quelque 170 institutions imputables au premier chef de son application dans les activités de leur ressort : les ministères, les organismes, les sociétés d'État et leurs filiales en propriété exclusive constituées en vertu d'une loi fédérale ainsi que les institutions parlementaires, les cours fédérales, les offices, les commissions ou conseils et tout autre organisme établi par une loi du Parlement ou un décret du gouverneur en conseil. Les institutions comprennent aussi certains organismes qui ont fait l'objet de privatisation ou de commercialisation et qui sont assujettis à la *Loi*, en tout ou en partie, par exemple, Air Canada et certains aéroports.

Il appartient à ces institutions de s'acquitter des obligations qui leur incombent selon la *Loi* après de leur propre personnel (403 973 employés, tableau 16) et, par l'entremise de ce dernier, auprès du public.

Les institutions assujetties fournissent leurs données au SCT sous la forme de bilans annuels. Ces documents portent notamment sur la capacité des bureaux et points de service devant offrir des services dans les deux langues officielles, les efforts déployés et les mesures prises pour créer et maintenir un milieu de travail propice, la présence des francophones et des anglophones au sein de l'effectif, de même que toute autre information permettant au SCT de rendre compte de l'exécution du Programme dans son ensemble.

Ces bilans simplifiés regroupent, en un seul envoi, les renseignements nécessaires au SCT pour s'acquitter des obligations qui lui incombent en vertu de la *Loi*. Le cadre proposé invite les institutions à rendre compte des résultats obtenus et des mesures en

Le rapport de M. Savoie, intitulé *Collectivités minoritaires de langues officielles : promouvoir un objectif gouvernemental*, contient cinq recommandations dont les suivis sont intégrés à ceux du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles.

Dans l'intervalle, le Budget de février 1999 a attribué des fonds supplémentaires de 70 millions de dollars par année pendant cinq ans au Programme d'appui aux langues officielles, gérés par le ministère du Patrimoine canadien dont 5,5 millions seront affectés au partenariat interministériel avec les communautés de langue officielle, donnant ainsi suite à l'une des recommandations du rapport Savoie. Le budget annuel de ce programme s'élève maintenant à 293,5 millions de dollars, soit une augmentation de 32,7 p. 100. Ces fonds constituent un autre exemple de l'engagement ferme du gouvernement canadien à l'endroit de la dualité linguistique et de son appui au plein développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Comité national de développement des ressources humaines de la francophonie canadienne

Ce comité paritaire, financé par Développement des ressources humaines Canada, est composé de neuf représentants de la communauté et de neuf représentants fédéraux. En plus du SCT, les représentants sont : Développement des ressources humaines Canada, ministère du Patrimoine canadien, Industrie Canada, Agriculture et Agroalimentaire Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Diversification de l'économie de l'Ouest Canada, Banque fédérale de développement et Agence de promotion économique du Canada atlantique. Les neuf sous-ministres de ces organismes, dont le secrétaire du Conseil du Trésor, signaient, le 20 mars 1998, un protocole d'entente avec les représentants de la partie communautaire de ce comité national.

Considéré comme un modèle de collaboration entre le gouvernement fédéral et les communautés de langue officielle en situation minoritaire, le Comité tente de répondre aux besoins spécifiques des communautés.

- Le SCT appuie les travaux du Comité. Au cours des trois prochaines années, Développement des ressources humaines Canada accordera en outre, dans le cadre des partenariats du marché du travail, 21 millions de dollars pour les projets des communautés de langue officielle en situation minoritaire touchant l'entrepreneuriat jeunesse, l'économie du savoir, le tourisme et le développement rural. Ces fonds seront répartis dans des secteurs stratégiques axés notamment sur la jeunesse et l'économie du savoir.

Suivi aux recommandations du rapport Savoie

Afin de mieux cerner la problématique ayant trait aux difficultés liées à l'application de l'article 41 de la *Loi* (épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire), le Bureau du Conseil privé, le ministère du Patrimoine canadien et le SCT ont parrainé conjointement, en mars 1997, l'embauche d'un expert-conseil, M. Donald Savoie.

Professeur à l'Université de Moncton, M. Savoie a reçu le mandat de rencontrer les hautes instances d'un certain nombre d'institutions fédérales tenues de présenter un plan d'action au ministère du Patrimoine canadien, en ce qui concerne l'article 41 et de susciter une plus grande concertation des principaux intervenants fédéraux.

- Mise en place d'un comité interministériel de concertation des principaux intervenants pour donner suite au rapport du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles, y compris l'appui aux communautés de langue officielle en situation minoritaire.
- Embauche, en collaboration avec le Bureau du Conseil privé et le ministère du Patrimoine canadien, d'un expert-conseil de haut niveau, M. Donald Savoie, chargé de promouvoir l'appui aux communautés minoritaires auprès des hautes instances des institutions concernées.
- Intégration, au sein de la Division des langues officielles du SCT, des responsabilités « appui au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire » et « liaison avec les communautés minoritaires » afin d'assurer une intégration continue des besoins des communautés minoritaires au processus gouvernemental de planification des activités.
- Promotion auprès des ministères de la participation des jeunes des communautés de langue officielle en situation minoritaire au Programme de stages pour les jeunes dans le secteur public fédéral, coordonné par le SCT.
- Appui actif du SCT au Comité national de développement des ressources humaines de la francophonie canadienne, coordonné par Développement des ressources humaines Canada.
- Promotion auprès des ministères de la participation des jeunes des communautés de langue officielle en situation minoritaire au Programme de stages pour les jeunes dans le secteur public fédéral, coordonné par le SCT.
- Intégration, au sein de la Division des langues officielles du SCT, des responsabilités « appui au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire » et « liaison avec les communautés minoritaires » afin d'assurer une intégration continue des besoins des communautés minoritaires au processus gouvernemental de planification des activités.
- Embauche, en collaboration avec le Bureau du Conseil privé et le ministère du Patrimoine canadien, d'un expert-conseil de haut niveau, M. Donald Savoie, chargé de promouvoir l'appui aux communautés minoritaires auprès des hautes instances des institutions concernées.
- Mise en place d'un comité interministériel de concertation des principaux intervenants pour donner suite au rapport du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles, y compris l'appui aux communautés de langue officielle en situation minoritaire.

- Nomination par les institutions fédérales, pour lesquelles le SCT est l'employeur, d'un champion des langues officielles ayant comme mandat :
 - d'assurer les liens nécessaires et continus entre les activités de l'institution portant sur les Parties IV, V et VI (bilinguisme institutionnel) et la Partie VII (développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et promotion de la dualité linguistique) de la Loi;
 - de s'assurer que les présentations au Conseil du Trésor et au Cabinet soumises par l'institution concernée aient fait l'objet d'une analyse systématique des effets et optimisent ces effets sur le bilinguisme institutionnel ainsi que sur le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire;
 - de s'assurer que les communautés de langue officielle en situation minoritaire ont accès à un interlocuteur de haut niveau avec qui elles pourront échanger au sein de chaque institution fédérale pour laquelle le Conseil du Trésor est l'employeur.
- Identification et diffusion auprès des institutions fédérales du document de travail, *Principes en matière de langues officielles guidant la préparation et l'analyse des présentations soumises au Conseil du Trésor par les institutions fédérales* (décembre 1998), instrument de travail devant faciliter la considération de l'effet des initiatives, y compris les transformations gouvernementales sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire.
- Utilisation de la visibilité offerte par le *Symposium national sur les langues officielles du Canada* pour dynamiser le réseau des langues officielles, démontrer sa vitalité et promouvoir le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire.
- Affirmation, dans les allocutions du président et du secrétaire du Conseil du Trésor, de la volonté du Conseil du Trésor et de son Secrétariat d'appuyer les communautés de langue officielle en situation minoritaire.
- Mise sur pied d'un comité interdivisionnaire comprenant un représentant de chacune des divisions du SCT susceptibles de contribuer à l'application de l'article 41, permettant une meilleure intégration des considérations de langues officielles à l'ensemble des activités du Conseil du Trésor comme organisme central.
- Inclusion systématique de l'appui aux communautés minoritaires dans le processus d'analyse et de suivi des bilans sur les langues officielles soumis par les institutions.
- Poursuite de la mise en œuvre du protocole d'entente entre la ministre du Patrimoine canadien et le président du Conseil du Trésor relatif à l'application de l'article 41 de la Loi.

Des employés de Revenu Canada (Terre-Neuve), du Centre des ressources humaines de Saint-Boniface [Développement des ressources humaines Canada et ministère du Patrimoine canadien/Parcs Canada (parc national de Banff)] ont remporté la palme dans la catégorie service au public.

Dans la catégorie langue de travail, le président a décerné des mentions d'honneur à des fonctionnaires de Statistique Canada, de la Société pour l'expansion des exportations et de la Défense nationale (Collège militaire royal de Kingston). Voir en ombragé, plus loin dans ce chapitre, une brève description de ces pratiques exemplaires couronnées par des mentions d'honneur.

Réalisation de l'engagement du gouvernement : article 41 de la Loi, Partie VII

Dans le cadre de l'article 41 de la Loi, le gouvernement du Canada s'engage à « favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. » La participation active et complémentaire de chacun des organismes centraux est, bien entendu, indispensable pour assurer l'atteinte des résultats escomptés.

Mesures entreprises par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

Au cours de l'année visée, le SCT a concrétisé une série de mesures visant à aider à l'épanouissement des communautés :

- Utilisation de l'influence du SCT, comme organisme central, afin de relever la visibilité du PLO et d'appuyer les communautés de langue officielle en situation minoritaire auprès des institutions fédérales par l'intégration des enjeux de la mise en œuvre de l'article 41 dans :
 - le processus de planification stratégique du gouvernement fédéral, par le truchement de la présentation et de l'analyse des plans d'activités des institutions;
 - la sensibilisation des conseils régionaux des hauts fonctionnaires fédéraux aux dimensions des langues officielles.

L'événement très réussi a permis de constater les progrès accomplis et de faire entrevoir un avenir encourageant. Un plan de suivi comprend notamment un forum sur l'offre active et la production d'une vidéo sur le service au public, ainsi que l'organisation, en l'an 2002, d'un colloque international sur les aménagements linguistiques pour faire valoir le rôle de chef de file du Canada.

Dans la foulée du succès du *Symposium*, les occasions que représentaient, en mars 1999, les lancements des *Rendez-vous de la Francophonie* et de l'*Année internationale de la Francophonie* canadienne ont été mis à profit pour souligner l'engagement du gouvernement envers la dualité linguistique.

Le site des langues officielles <http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo>, source d'information sur l'état actuel du PLO, comprend, entre autres, les Actes du *Symposium*.

Mentions d'honneur des langues officielles

Le président du Conseil du Trésor a procédé, dans le cadre du *Symposium*, à la remise des premières *Mentions d'honneur des langues officielles*.

Le certificat de mention d'honneur arbore les armoiries du Canada qui sont découpées et gravées sur une portion de cuivre qui recouvrait le toit des édifices du Parlement du Canada de 1918 à 1996. Le travail a été confié au projet « Sous mon toit » parrainé par l'Association d'Ottawa-Carleton personnes ayant une déficience intellectuelle. Témoin d'un héritage vibrant et glorieux, ce certificat de mention d'honneur se veut à l'image de la Loi.

Le président du Conseil du Trésor a déclaré, lors de la cérémonie de remise des certificats, le 16 septembre 1998 :

C'est pour moi une occasion privilégiée de souligner le leadership, l'engagement et l'excellence dans l'atteinte des objectifs de service au public dans les deux langues officielles, de langue de travail pour la création d'un milieu propice à l'usage du français et de l'anglais dans la région de la capitale nationale et dans les régions désignées bilingues, de même que de participation équitable.

Symposium national sur les langues officielles du Canada

Le dixième anniversaire de l'adoption de la *Loi sur les langues officielles* de 1988 méritait d'être souligné par un événement d'envergure. Les langues officielles représentent pour le Canada une valeur ajoutée pour les secteurs culturel, social et économique. C'est dans cet esprit que le SCT s'est chargé, de concert avec ses partenaires dans le projet (ministère de la Justice Canada et ministère du Patrimoine canadien), d'investir dans des orientations stratégiques communes et de réaliser le *Symposium national sur les langues officielles du Canada*.

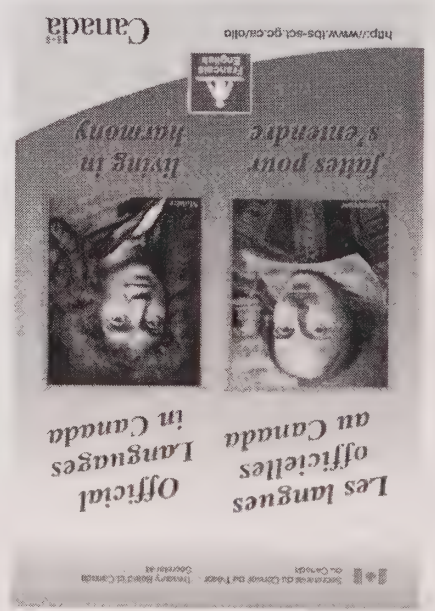
La programmation du *Symposium*, qui s'est tenu à Ottawa du 16 au 18 septembre 1998, souhaitait inspirer un regain de confiance et amorcer

une synergie des divers intervenants du domaine des langues officielles. Il avait pour thème « Les langues officielles : un passeport pour le XXI^e siècle » et pour objectif, l'identification d'axes de convergence, afin de mieux situer les langues officielles dans la voie du prochain millénaire.

Le *Symposium* comptait des panels et des ateliers présentés en trois volets : juridique (ministère de la Justice Canada), promotion (ministère du Patrimoine canadien) et services au public/langue de travail (SCT). Ceux-ci ont été choisis et orientés en fonction de leur capacité à faire rayonner une vision nouvelle de notre expérience linguistique. Le président du Conseil du Trésor, président d'honneur du *Symposium*, en a profité pour déclarer :

Depuis trente ans, le Canada a vécu une véritable révolution : une révolution linguistique. Bien peu de pays ont réussi à redéfinir leur identité aussi rapidement et de façon pacifique. C'est une des raisons pour lesquelles le Canada est souvent présenté sur la scène internationale comme un modèle de démocratie et de qualité de vie.

Les délégués (plus de 700) provenaient des secteurs public et privé, du milieu universitaire et des deux communautés de langue officielle en situation minoritaire. Ils ont tiré abondamment profit de cette occasion privilégiée.



Le SCT a travaillé à renforcer les relations privilégiées avec les conseils régionaux fédéraux pour favoriser l'accroissement des effets des initiatives ministérielles sur le développement des communautés. Au cours de l'exercice visé, il y a eu consolidation des sous-comités interministériels des langues officielles, notamment à l'Île-du-Prince-Édouard, au Manitoba, en Saskatchewan, et en Colombie-Britannique. Les initiatives des sous-comités sont conséquentes, entre autres, aux recommandations du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles et aux différents rapports qui ont été soumis.

Parmi les initiatives des sous-comités interministériels des langues officielles, mentionnons quelques exemples :

- Le sous-comité des langues officielles du Conseil fédéral du Manitoba a choisi de travailler à la mise en place de guichets uniques pour bon nombre de services fédéraux offerts à la communauté minoritaire de langue officielle. Cette initiative découle également des recommandations du rapport Chertier sur les services en français au Manitoba.
- Le sous-comité des langues officielles du Conseil fédéral de l'Île-du-Prince-Édouard a lancé une campagne des « mois thématiques », dans le but d'inciter les organismes fédéraux de cette province à examiner, à évaluer et à améliorer, à raison d'un thème par mois, un aspect de la langue de service au public. Cette campagne pourra amener ces organismes à collaborer davantage et à partager leurs idées et leurs pratiques exemplaires. D'ici la fin de l'exercice 1999-2000, ce sous-comité examinera les effets de cette campagne et évaluera les améliorations apportées à la prestation des services au public.
- Le sous-comité des langues officielles du Conseil fédéral du Pacifique, en collaboration avec CBUF-FM Radio Canada, participe, en partenariat avec les représentants ministériels à des Micro Midi, afin de fournir à la collectivité francophone de la Colombie-Britannique et du Yukon des renseignements sur les programmes et services de leur ministère respectif.

des ressources humaines du SCT. Ce sont des ambassadeurs responsables de la promotion du Programme au sein de chaque institution. D'autres champions des langues officielles, amenés à jouer un rôle semblable à ceux des ministères, devraient être désignés en 1999-2000 au sein des sociétés d'État.

Comités consultatifs

- Le Comité consultatif des ministères et organismes sur les langues officielles est présidé par le SCT. Les institutions fédérales pour lesquelles le Conseil du Trésor est l'employeur et les employeurs distincts en font partie. Au sein de ce comité, trois groupes de travail ont été créés au cours de l'exercice visé pour examiner les enjeux et formuler des recommandations sur les sujets suivants : le service au public, la formation linguistique et les nouvelles technologies de l'information. Un quatrième groupe de travail a été formé en vue d'accroître la visibilité du Programme au sein des institutions fédérales assujetties à la Loi.

- Le Comité consultatif des sociétés d'État sur les langues officielles, qui regroupe d'autres entités assujetties à la Loi, pour lesquelles le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, est aussi présidé par le SCT.
- Le comité interdivisionnaire présidé par la Division des langues officielles du SCT, mis sur pied afin de contribuer à l'application de l'article 41 de la Loi et d'incorporer cette responsabilité dans la culture organisationnelle du SCT (à la fois comme organisme central et comme ministère).

Conseils régionaux des hauts fonctionnaires fédéraux et sous-comités des langues officielles

Les sous-comités interministériels, créés sous l'égide des conseils régionaux fédéraux, servent de lieu de rencontre en région pour des consultations sur des questions d'élaboration de politiques et de prestation de services au public. Ils servent aussi à assurer une meilleure sensibilisation des gestionnaires à leurs responsabilités en vertu de l'article 41 de la Loi.

Dans le contexte de la transformation du rôle de l'État, de la modernisation des programmes et des services fédéraux afin de mieux répondre aux besoins des Canadiens et des Canadiennes, le SCT a porté une attention particulière aux projets de partenariat en cours. Il tient à s'assurer que les enjeux relatifs aux langues officielles sont pris en considération au tout début du processus de création de ces nouvelles entités.

Appui, consultation et collaboration

Les activités que mène le SCT auprès des divers intervenants dans le domaine des langues officielles sont des éléments essentiels à la mise en œuvre efficace du Programme dans les institutions. Le SCT a, ces dernières années, mis sur pied un mécanisme de consultation et de communication en matière de langues officielles entre les organismes centraux et les ministères en ce qui a trait aux orientations, aux priorités et aux directives relatives à la mise en œuvre du PLO au sein des organismes assujettis. Les préoccupations et les idées, mises de l'avant par les divers partenaires tant à l'interne qu'à l'externe, ont contribué à nourrir la réflexion et à permettre au SCT de dégager des perspectives nouvelles sur son action en matière de langues officielles. Ces consultations permettent de prendre le pouls des institutions en matière de langues officielles, de dégager certaines tendances d'ensemble et de proposer des solutions aux intervenants clés.

Les comités se sont penchés sur les grands enjeux de l'heure, entre autres, la façon de relever la visibilité des langues officielles à l'administration centrale et en région, les nouvelles exigences linguistiques pour les membres du groupe de la direction, la disponibilité du service au public et les technologies de l'information. Des rencontres ont aussi eu lieu, à intervalles réguliers, entre le SCT et le Commissaire aux langues officielles.

Les comités et groupes de travail suivants se sont réunis régulièrement en 1998-1999 :

- Le Comité des sous-ministres responsable des langues officielles dont font partie le SCT, le ministère de la Justice Canada (qui préside ce comité), le ministère du Patrimoine canadien, le Bureau du Conseil privé, le ministère des Affaires intergouvernementales, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, l'Agence canadienne de développement international, la Commission de la fonction publique du Canada et le Bureau d'information du Canada. Ce forum permet de traiter des problèmes ou des questions jugés d'intérêt pour plusieurs institutions fédérales et pour lesquels des discussions, des orientations ou des décisions sont nécessaires.

- Le réseau des centres de responsabilité de haut niveau (champions des langues officielles), mis en place dans 69 institutions en 1998-1999, par suite de la directive adoptée par le Conseil du Trésor en mars 1998. Les champions se sont rencontrés pour la première fois en décembre 1998 sous la présidence du dirigeant principal

Projets en cours d'élaboration

Dans son rôle d'appui auprès des institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi*, la Division des langues officielles est en train d'élaborer divers projets. La liste ci-dessous n'est pas exhaustive :

- Production, en partenariat avec des organismes fédéraux, d'une vidéo sur le service au public comme outil de formation. Cette vidéo permettra de susciter des attitudes positives au sujet des services offerts aux Canadiens et aux Canadiennes en mettant en valeur des services variés et innovateurs.
- Production, en partenariat avec des organismes fédéraux, de la dramatique *Des mots, Words, des mots*, conçue par Antonine Maillet spécialement pour l'ouverture du *Symposium national sur les langues officielles du Canada*. Cette vidéo, qui vise à une meilleure compréhension de la dualité linguistique, constituera un outil éducatif et promotionnel pouvant ultérieurement être diffusée dans les médias électroniques à l'échelle nationale et régionale.
- Production d'un recueil de pratiques exemplaires des institutions assujetties à la *Loi*. Mise au point, à l'intention des gestionnaires et des employés de première ligne en région, d'un nouveau programme d'ateliers sur le service au public et la langue de travail.
- Mise au point et prestation, en collaboration avec la Commission de la fonction publique du Canada et le Centre canadien de gestion, d'un module de sensibilisation aux langues officielles et à la dualité linguistique à l'intention des nouveaux cadres de direction et des recrues du Programme des stagiaires en gestion, du Programme d'affectations de perfectionnement, du Programme de perfectionnement accéléré des cadres et du Programme de présélection des sous-ministres adjoints.
- Mise au point, à l'intention des étudiants en formation linguistique, d'un module de sensibilisation aux langues officielles et à la dualité linguistique.
- Programme de sensibilisation à l'intention des institutions assujetties afin de trouver d'autres moyens de rejoindre efficacement l'ensemble du personnel des institutions.
- Organisation d'un forum sur l'offre active et d'une journée thématique sur la langue de travail.
- Organisation d'un colloque international, en l'an 2002, sur les aménagements linguistiques, qui fera valoir, entre autres, le rôle de chef de file du Canada en matière de droits linguistiques.
- Projet de vérification sur la langue de communication entre la RCN et le Québec.

à l'épreuve des méthodes fiables de présentation de références aux services fédéraux et à leurs numéros de téléphone dans les Pages bleues. Ce projet pilote pourrait être mis en œuvre au cours de l'exercice 1999-2000.

Publicité et autres initiatives

- Dans le but premier de promouvoir l'offre active et de s'acquitter de son rôle de leader en matière de service au public, le SCT met au point des outils d'information, d'audiovisuels et divers documents sous forme d'écrits. Au cours de l'année visée, il a travaillé à la production des projets suivants :
- Nouvelle version de la publication *Le service au public, moi j'embarque – Service to the Public Getting on Board*, lancé lors du *Symposium national sur les langues officielles du Canada*. Ce guide sur le service au public dans les deux langues officielles constitue, pour les gestionnaires, un outil utile pouvant les aider à communiquer avec le public dans la langue officielle de son choix. Cette publication a été mise à jour afin de prendre en compte d'importantes initiatives prises par le gouvernement pour améliorer les services, par exemple, la collaboration interministérielle plus étroite, les autres paliers de gouvernement, les secteurs privé et bénévole pour offrir un guichet unique.
 - Poursuite de la distribution de l'affiche symbole *À votre service dans les deux langues officielles – Serving you in both official languages*. Cet élément visuel, qui fait état de la disponibilité des services dans les deux langues officielles, aide à favoriser l'offre active tout en donnant plus de visibilité au bilinguisme exigé des institutions. Il s'agissait en même temps de faire un rappel direct de leurs obligations aux gestionnaires responsables, et aux employés de continuer d'offrir les services au public activement et équitablement dans les deux langues officielles. La distribution de cette affiche, assortie d'une lettre aux gestionnaires de 3 700 bureaux et points de service, a été complétée au cours de l'année visée.
 - Actes du *Symposium national sur les langues officielles du Canada* – disponibles sur le site des langues officielles : <http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo> (choisir symposium).
 - Placement d'annonces publicitaires d'intérêt pour le public canadien, auprès des médias des communautés de langue officielle en situation minoritaire, de même qu'à l'échelle internationale.

Les échanges d'activités permettent au réseau de s'en inspirer d'une façon dynamique et de susciter des propositions utiles visant notamment à renforcer des liens avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire qui ont un accès de plus en plus grand à l'information. En naviguant sur le site « ollo » du SCT, les utilisateurs peuvent obtenir les publications du SCT dont les dix derniers rapports annuels du président du Conseil du Trésor sur les langues officielles.

Cours d'orientation en matière de langues officielles

Ce cours a été donné à trois reprises auprès du personnel des ressources humaines de plusieurs administrations centrales de la RCN pendant l'exercice visé. Intitulé « Orientation sur les langues officielles » et présenté en collaboration avec Formation et Perfectionnement Canada, il donne un aperçu du Programme et de l'évolution des langues officielles.

En réponse à des demandes de ministères, comme la Défense nationale ou Pêches et Océans, des séances sur mesure ont été données sur la prestation des services au public et sur la langue de travail. L'accent a été mis sur les droits linguistiques du public et des employés ainsi que sur les obligations des institutions à l'égard de chacun des volets du PLO. Le cours a obtenu un taux élevé de satisfaction auprès d'une centaine de participants œuvrant dans la RCN, à Cornwall et à Halifax.

Au moins huit autres cours d'orientation seront donnés dans diverses régions du pays au cours de l'exercice 1999-2000.

Signalons, en outre, les séances de sensibilisation aux langues officielles, données au cours de l'année visée, à 72 participants inscrits au Programme de stagiaires en gestion de la fonction publique.

Pages bleues des annuaires téléphoniques du Canada

Les inscriptions dans les Pages bleues des annuaires téléphonique locaux du gouvernement du Canada constituent des moyens importants de visibilité des programmes fédéraux. Elles sont souvent identiques d'une langue à l'autre et ne permettent pas aux membres des communautés de reconnaître les bureaux désignés bilingues.

Un comité interministériel, qui comprend le SCT et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, a continué de travailler à l'établissement de normes pour l'amélioration de l'indication de la disponibilité des services bilingues dans les répertoires téléphoniques publics. Ce comité a entrepris un projet pilote visant à mettre

La mise à jour de cette liste, auparavant effectuée une fois par année, peut dorénavant être mise à jour plus rapidement et sur une base régulière. En effet, le SCT a mis au point un nouvel outil permettant aux institutions fédérales et aux autres organismes d'apporter des modifications directement au répertoire au fur et à mesure que celles-ci se présentent. Au cours de la dernière année, le SCT a offert des séances de formation à quelque 70 institutions afin de leur offrir de l'information adéquate et exhaustive.

Sites Internet et Publiservice sur les langues officielles

La deuxième année d'opération du site sur les langues officielles du SCT a suscité de nombreuses demandes des institutions et du grand public. Ces sites s'adressent aussi bien à la clientèle de la fonction publique (organismes branchés à Publiservice) qu'au public en général qui peut joindre le SCT par Internet. Les sites sont aux adresses suivantes : <http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/ollo> et <http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo>.

La possibilité de consulter ce site permet au Conseil du Trésor de s'acquitter d'une manière plus efficace de son mandat notamment en ce qui a trait à l'information en matière de langues officielles. Par ailleurs, grâce aux hyperliens, le site sur les langues officielles du SCT offre au public et aux fonctionnaires la possibilité d'obtenir de l'information sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire qu'elles-mêmes fournissent.

Les renseignements colligés, mis à jour au fur et à mesure des développements, permettent aux utilisateurs d'être mieux informés et leur sont un guide dans l'application de la Loi. Des hyperliens permettent l'accès à d'autres partenaires privilégiés (p. ex., le Programme d'appui à la concertation interministérielle).

Branchez-vous

publiservice.tbs-sct.gc.ca/ollo

Internet : www.tbs-sct.gc.ca/ollo

Chet de file, nous œuvrons avec les institutions assujetties à la Loi sur les langues officielles au respect des droits des Canadiens et des Canadiennes en matière de langues officielles.

Canada
Secretariat du Conseil du Trésor Treasury Board of Canada
Secretariat du Canada

Branchez-vous

www.tbs-sct.gc.ca/ollo

Chef de file, nous œuvrons avec les institutions assujetties à la Loi sur les langues officielles au respect des droits des Canadiens et des Canadiennes en matière de langues officielles.

Canada

Secrétariat du Conseil du Trésor Treasury Board of Canada
Secrétariat du Canada

Langues officielles

Le bureau régional de la Commission de la fonction publique du Canada à Montréal a lancé, avec l'appui du SCT et d'organismes centraux, une initiative allant au-delà des études purement statistiques. Il s'agissait d'examiner les causes principales de la sous-représentation des anglophones, une situation qui demeure confinée à la fonction publique fédérale au Québec.

Information et formation

En vertu de la *Loi sur les langues officielles*, le Conseil du Trésor est chargé d'informer le public et le personnel des institutions des politiques linguistiques du gouvernement. Que ce soit pour le service au public ou pour la langue de travail, il faut prévoir s'adresser, en termes pratiques et convaincants, à la haute direction, aux cadres intermédiaires et aux employés afin de leur rappeler les divers éléments des exigences en matière de langues officielles. Il s'agit de les rendre pleinement conscients de ces exigences et soucieux d'y répondre.

Il est important que les employés qui donnent un service au public, notamment à l'accueil dans les institutions assujetties, soient bien au courant des responsabilités et obligations de leur institution et qu'ils aient obtenu les renseignements, notamment les outils pratiques qui leur permettront de s'acquitter pleinement de cette responsabilité.

Répertoire des bureaux et points de service (Buroilis)

À partir des sites de Internet et Publiservice du SCT, le grand public ainsi que les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* peuvent accéder à la liste de tous les bureaux et points de service ayant l'obligation d'offrir des services dans les deux langues officielles en vertu de la Loi et du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation de services*.

- En ce qui touche aux réseaux informatiques, une institution a rapporté en 1998-1999 avoir fait une vérification de ses réseaux informatiques. Les résultats sont très positifs et montrent que l'institution respecte en général la politique du gouvernement.
- De même, en matière de gestion du PLO, une institution a rapporté en 1998-1999 avoir fait une vérification de sa gestion. Cette vérification lui a permis de prendre des mesures positives sur des aspects de sa gestion et du Programme, notamment sur la gestion de son système d'information des langues officielles, sur les besoins d'information de la part des gestionnaires et des employés et sur l'atteinte d'un niveau de bilinguisme équivalent au profil linguistique CBC de la part de la haute direction.
- Tous ces rapports, disponibles auprès des institutions, portaient sur le service au public, la langue de travail et/ou sur la gestion du PLO et la participation équitable. Un autre rapport traitait exclusivement des exigences en matière de langues officielles dans les réseaux informatiques.
- ### Service au public
- Au cours de l'année visée, le SCT a exécuté un certain nombre de vérifications sur la disponibilité des services au public dans les deux langues officielles. Au terme de cet exercice, nous savons que les bureaux tenus d'offrir un service dans les deux langues officielles s'acquittent généralement bien de leurs obligations. À cet égard, le SCT continue d'informer les gestionnaires de ces bureaux de l'importance de leurs obligations.
- Le SCT a poursuivi les vérifications suivantes en matière de service au public :
- Etude, dans les institutions assujetties, sur l'offre active et la disponibilité des services en français et en anglais au téléphone. Cette étude a été effectuée par la firme *Réalités canadiennes* pour une deuxième année consécutive dans l'ensemble des bureaux ayant l'obligation d'offrir des services bilingues au public canadien. La vérification comprenait cette année les comités de la Société canadienne des postes.
 - Examen de la prise en compte des langues officielles dans les cas d'octroi de subventions et de contributions accordées par les institutions assujetties aux organismes bénévoles. Cette vérification visait à déterminer si les institutions fédérales et les organismes assujettis qui accordent des subventions (transferts fédéraux et les organismes assujettis qui accordent des subventions (transferts de paiement inconditionnel) et des contributions (transferts de paiement conditionnel) à des organismes bénévoles non gouvernementaux :

Vérification et surveillance

Les activités de vérification et de surveillance exercées par le SCT en vertu de son cadre de responsabilisation comprennent les constats régionaux effectués dans les bureaux et points de service ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. Elles comprennent aussi les résultats de ses propres vérifications et ceux des vérifications internes menées par les institutions elles-mêmes.

Au Canada, il y a actuellement quelque 3 447 bureaux et points de service fédéraux ayant l'obligation de donner le service dans les deux langues officielles, soit 28,6 p. 100 de l'ensemble des 12 044 bureaux et points de service.

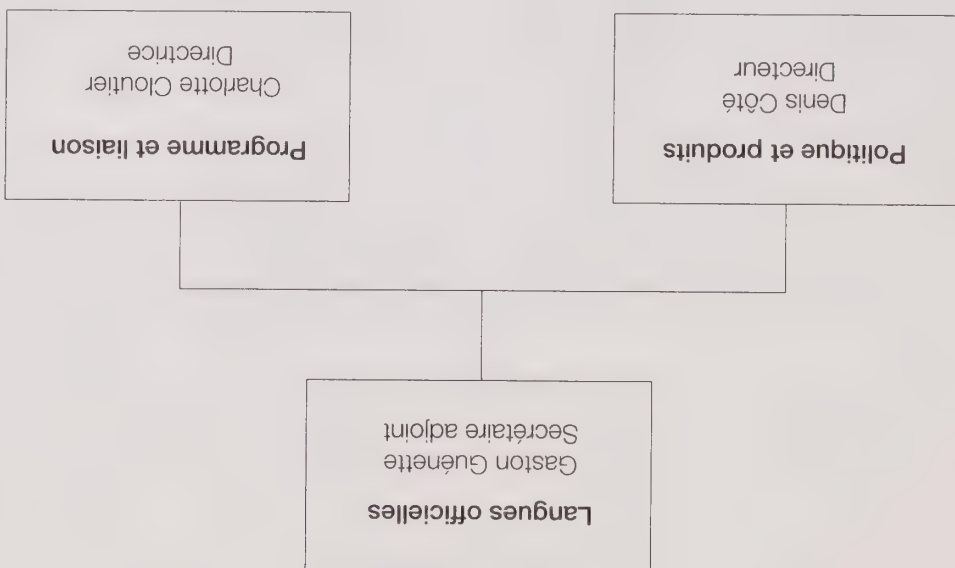
Le SCT a reçu, au cours de l'année visée, sept rapports de vérification interne portant en tout ou en partie sur les langues officielles. Ces rapports provenaient des institutions suivantes : Revenu Canada, Bibliothèque nationale, Développement des ressources humaines Canada, Environnement Canada, Service correctionnel Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et Secréariat du Conseil du Trésor du Canada.

Quatre institutions fédérales ont produit, en 1998-1999, des rapports sur le service au public après avoir fait une vérification à ce sujet dans certains de leurs bureaux. Les résultats indiquent que le service est généralement disponible dans les deux langues officielles pour le grand public. Ils sont mitigés quand il s'agit de donner un service à une clientèle plus ciblée et varient selon les régions.

En 1998-1999, cinq institutions fédérales ont produit des rapports sur la langue de travail après avoir fait une vérification. Les résultats tendent à confirmer que les services personnels et centraux sont généralement disponibles dans les deux langues officielles. Ils sont mitigés sur les autres aspects de la langue de travail. Il y a consensus sur le milieu de travail qui pourrait être plus propice à l'usage effectif des deux langues officielle et sur la nécessité d'accroître l'usage du français au travail. Les difficultés exprimées touchent aux communications quotidiennes avec les surveillants, au déroulement des réunions, à certains documents de travail unilingues, à la disponibilité de la formation professionnelle en français et, enfin, aux communications entre les bureaux régionaux et l'administration centrale de l'institution.

Pour ce qui est de la participation équitable, une institution a rapporté en 1998-1999 avoir fait une vérification sur la participation équitable. Dans les 18 bureaux visités, les résultats montrent que, dans tous les cas, la participation des deux groupes de langue officielle tendait à refléter la proportion des groupes dans la région.

Au cours de l'exercice visé, la Division des langues officielles a disposé de 30 équivalents temps plein pour appuyer le Conseil du Trésor dans l'exécution de son mandat en matière de langues officielles. Les principales activités sont décrites dans le tableau qui suit :



- Elaboration et interprétation de la *Loi sur les langues officielles* et des règlements et politiques y afférents et conseils aux institutions parlementaires (LO)
- Appui au président dans le cadre de ses activités
- Information et formation sur le service au public, la langue de travail, la participation équitable et la gestion du Programme
- Constats de conformité et études spéciales
- Conception de produits promotionnels et organisation d'événements spéciaux, p. ex., le *Symposium national sur les langues officielles du Canada*
- Responsabilité des systèmes de gestion de l'information (langues officielles)
- Conception et rédaction du rapport annuel du président
- Secrétariat du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles
- Promotion du PLC auprès des quelque 170 institutions assujetties à la *Loi*
- Analyse des bilans de langues officielles et des plans d'activités provenant des institutions
- Aide et conseils aux institutions fédérales, y compris animation des champions de langues officielles
- Liaison, consultation et collecte de renseignements – communautés de langue officielle en situation minoritaire, gestionnaires régionaux fédéraux et extérieur de la fonction publique
- Concertation avec les équipes multidisciplinaires du SCT en ce qui concerne les langues officielles et l'article 41
- Coordination des activités du SCT dans le cadre de l'article 41
- Présidence du Comité consultatif des ministères sur les langues officielles, ainsi que celui des sociétés d'État

La Division a pour mandat d'interpréter la *Loi* et les politiques, d'élaborer et de diffuser des politiques et des travaux d'analyse et d'examen, de surveiller la mise en œuvre du Programme dans les ministères, organismes et sociétés d'État, d'assurer la liaison avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire, les employés fédéraux et les autres paliers de gouvernement.

Dans ce contexte, la Division a pu compter sur la collaboration de deux groupes pour s'acquitter de ses responsabilités en matière de langues officielles :

1. **Le Groupe de la politique et des produits** doit concevoir, élaborer, interpréter et formuler des politiques. Il coordonne le travail des activités parlementaires et des systèmes de gestion de l'information, résitue le PLO en clarifiant les objectifs à court et à moyen termes. Il prépare également le rapport annuel du président sur les langues officielles. Ce groupe effectue aussi des constats régionaux de conformité faisant suite aux plans des institutions pour assurer le service au public et promouvoir la qualité des communications entre les institutions et le public canadien. Il fournit en outre un service d'information touchant les langues officielles (ateliers, cours d'orientation, publications, sites électroniques) et travaille à accroître la visibilité du Programme. Il assure aussi la gestion de certains projets, tels que l'organisation d'événements spéciaux et le suivi aux recommandations du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles.
2. **Le Groupe programme et liaison** maintient la relation continue qui existe entre le Secréariat et les quelque 170 institutions fédérales et organismes assujettis à la *Loi* et articule le rôle du SCT pour ce qui est de l'application des Parties IV (service au public), V (langue de travail) et VI (participation équitable pour les citoyennes et les citoyens des deux communautés linguistiques) de la *Loi*. De plus, il met en œuvre le protocole d'entente signé en mars 1997 entre le président du Conseil du Trésor et la ministre du Patrimoine canadien relativement au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Enfin, il assure le suivi du réseau des langues officielles. La répartition du rôle des agents de programme de ce groupe, qui participent aux équipes multidisciplinaires de concertation des secteurs de programmes du SCT, tient compte de la démarche par grands secteurs d'activité (économique, social et culturel, et opérations gouvernementales), qui représente la façon de procéder du SCT comme organisme central. Ce groupe assure également la liaison auprès des organismes représentant les communautés de langue officielle en situation minoritaire afin de mieux connaître leurs attentes en termes de services fournis par les institutions dans leur langue officielle.

Fonctions et programme de la Division des langues officielles du Secrétariat du Conseil du Canada

- La Division des langues officielles centre son action sur l'orientation et la gestion stratégique du Programme, tout en continuant de fournir aux institutions les principes d'une mise en œuvre efficace des dispositions de la *Loi*. Elle repose sur trois axes :
 - Appuyer le président du Conseil du Trésor dans l'accroissement du bilinguisme institutionnel et la visibilité du Programme.
 - Aider les institutions fédérales à atteindre les objectifs en matière de langues officielles.
 - Contribuer à l'objectif gouvernemental par l'appui au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire, comme le préconise l'article 41 de la *Loi*, Partie VII.
- La mise en œuvre d'une relation privilégiée et dynamique entre la Division des langues officielles et les centres de responsabilité ministériels. Ces cadres supérieurs agiront comme champions des langues officielles au sein de chaque institution pour laquelle le Conseil du Trésor est l'employeur. Ils travaillent à certaines questions de l'heure, notamment le maintien et l'amélioration de la qualité du service au public en français et en anglais, l'utilisation des deux langues officielles par les employés et l'appui au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire.
- La présence tangible dans les diverses régions du pays, notamment auprès des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Le personnel de la Division des langues officielles s'emploie, selon une démarche « stratégique-client » à créer une composante organisationnelle tournée à la fois vers l'intérieur et l'extérieur de la fonction publique. Il prépare mieux les membres du réseau des langues officielles à réagir aux grandes orientations du gouvernement et aux initiatives de restructuration et de diversification des modes de prestation des services ou d'exécution des programmes. Cette intégration tend aussi à encourager les efforts de formation, de perfectionnement et de consultation dans la RCN et en région.

Activités menées à l'appui du rôle du Conseil du Trésor

Prospective

Le présent chapitre passe en revue les activités menées par le Conseil du Trésor en 1998-1999 à l'appui du rôle que lui confère la *Loi sur les langues officielles* en matière de coordination et d'orientation générales du PLO dans les institutions fédérales.

Dans son rôle de coordination générale, le Conseil du Trésor s'appuie sur sa Division des langues officielles pour s'acquitter de ses responsabilités.

Au cours de l'exercice 1998-1999, le SCT a continué de jouer activement son rôle d'orientation et de facilitation dans la mise en œuvre du PLO. D'entrée de jeu,

mentionnons quelques exemples de réalisations :

- La création d'un groupe de travail pour analyser l'effet sur les langues officielles des transformations gouvernementales des dernières années.
- La création d'un comité de concertation interministérielle (Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, ministère du Patrimoine canadien et Bureau du Conseil privé) en vue d'établir une démarche gouvernementale concertée.
- La mise en place, dans 69 institutions, du réseau des champions des langues officielles pour sensibiliser de nouveau les institutions à leurs obligations.
- L'engagement de sous-ministres et d'administrateurs d'organismes fédéraux, par suite des interventions du Secrétariat, à remédier aux lacunes, entre autres, sur la disponibilité du service au public.

Consolidation du Programme des langues officielles

En termes d'appui au rôle du conseil de gestion du Conseil du Trésor, l'évolution en matière de langues officielles s'est traduite notamment par la consolidation et l'accroissement du rôle d'éducation et de sensibilisation en matière de langues officielles auprès des institutions.

Durant la période visée par ce rapport, la Division des langues officielles, agissant comme catalyseur, a veillé à ce que l'évolution du Programme se concrétise par l'application des mesures suivantes :

- La promotion plus efficace de pratiques exemplaires en matière de langues officielles auprès des institutions, de manière à accélérer l'atteinte des résultats escomptés.

Enfin, la dernière recommandation s'adresse au président du Conseil du Trésor et préconise que ce dernier fasse état des effets des transformations gouvernementales sur les langues officielles dans son rapport annuel déposé au Parlement.

Dès le dépôt du rapport, le président du Conseil du Trésor s'est empressé de faire connaître son accueil favorable. Lors de la conférence de presse du 19 janvier 1999, M. Massé s'est dit très satisfait des travaux du Groupe et optimiste quant à la capacité du gouvernement de donner suite aux recommandations dans un avenir rapproché.

Au lendemain de cette annonce, le Premier ministre faisait la déclaration suivante :

Nous sommes engagés à maintenir la Loi sur les langues officielles et à nous assurer à ce qu'elle fonctionne le mieux possible. Nous avons reçu un rapport à ce sujet qui avait été demandé par le gouvernement pour nous dire où il y a des lacunes. Nous allons essayer de remédier aux lacunes le mieux possible.

Ces déclarations sont autant de preuves de l'engagement ferme du gouvernement à l'endroit du PLO.

Depuis le dépôt du rapport du Groupe de travail, un comité de concertation des principaux intervenants en matière de langues officielles, composé de fonctionnaires du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, du ministère du Patrimoine canadien, de Développement des ressources humaines Canada, du Bureau du Conseil privé et du ministère de la Justice Canada, se sont rencontrés à plusieurs reprises pour analyser les recommandations et proposer des moyens de les mettre en œuvre.

Le comité de concertation a élaboré un plan intégré d'avancement des langues officielles en vue de donner suite aux recommandations de ce rapport. Le plan est composé d'activités visant la promotion de la dualité linguistique, la sensibilisation des institutions assujetties à la Loi, l'élaboration de nouveaux outils de gestion et la réalisation de partenariats et de guichets uniques.

des transformations gouvernementales et les langues officielles, est disponible sur le site du Secrétaire à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo/francais/publication/autre/autre.html>.

Recommandations

La première recommandation du Groupe de travail encadre toutes les autres et constitue la recommandation clé du rapport. Elle invite le gouvernement à réitérer son engagement formel au titre de la dualité linguistique, à définir des mesures pour donner suite à cet engagement et à s'assurer que les besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire sont pris en compte lors de toute transformation gouvernementale.

Le Groupe de travail réclame aussi du gouvernement :

- qu'il entreprenne un programme de sensibilisation continu auprès des institutions assujetties à la *Loi* quant à leurs obligations lors de transformations de l'appareil gouvernemental;
- qu'il profite de transferts de responsabilités proposés pour engager les gouvernements provinciaux ou le secteur privé à collaborer au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire;
- qu'il revoie ses outils de gestion pour y énoncer des critères plus rigoureux qui garantiront le respect des droits linguistiques et des engagements contenus dans la Constitution et dans la *Loi* et assureront, le cas échéant, que les communautés de langue officielle en situation minoritaire ont été consultées.

Le Groupe de travail demande en outre au gouvernement de mettre sur pied un mécanisme de concertation pour examiner toute proposition de transformation gouvernementale au plan des langues officielles et de l'appui aux communautés. Les autres recommandations portent essentiellement sur les mécanismes de recours, de suivi et d'évaluation de l'application des exigences en matière de langues officielles. Le Groupe suggère aussi au gouvernement d'adopter une démarche créatrice par l'intermédiaire de partenariats avec les communautés et le développement d'options pour la prestation de services au moyen de guichets uniques. Il souligne également qu'il faut qu'un *leadership* vigoureux et intégré puisse s'exercer au sein du gouvernement et de son administration à partir d'une instance centrale investie des pouvoirs politiques et administratifs nécessaires.

CHAPITRE 2

TRANSFORMATIONS GOUVERNEMENTALES ET LANGUES OFFICIELLES

Toile de fond

En mars 1998, le Commissaire aux langues officielles publiait les résultats de son étude spéciale au sujet des effets des transformations du gouvernement sur le PLO. En réponse à la recommandation formulée par le Commissaire dans cette étude, le président du Conseil du Trésor a créé, le 1^{er} avril 1998, un groupe de travail externe dont le mandat consistait à analyser les transformations gouvernementales du point de vue des langues officielles et à proposer toute mesure d'amélioration voulue.

Le Groupe était constitué de huit membres provenant du milieu universitaire, du secteur privé et des deux communautés linguistiques représentant toutes les régions du pays. L'intérêt des membres pour le respect des droits des communautés de langue officielle en situation minoritaire était reconnu.

Le Groupe s'est doté d'un programme de consultation ambitieux, choisissant délibérément d'établir un contact direct avec les artisans des transformations gouvernementales au sein des organismes centraux. Des gestionnaires d'institutions touchées par les transformations et des gestionnaires, tant à l'administration centrale qu'en région, ont aussi été consultés, de même que les représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

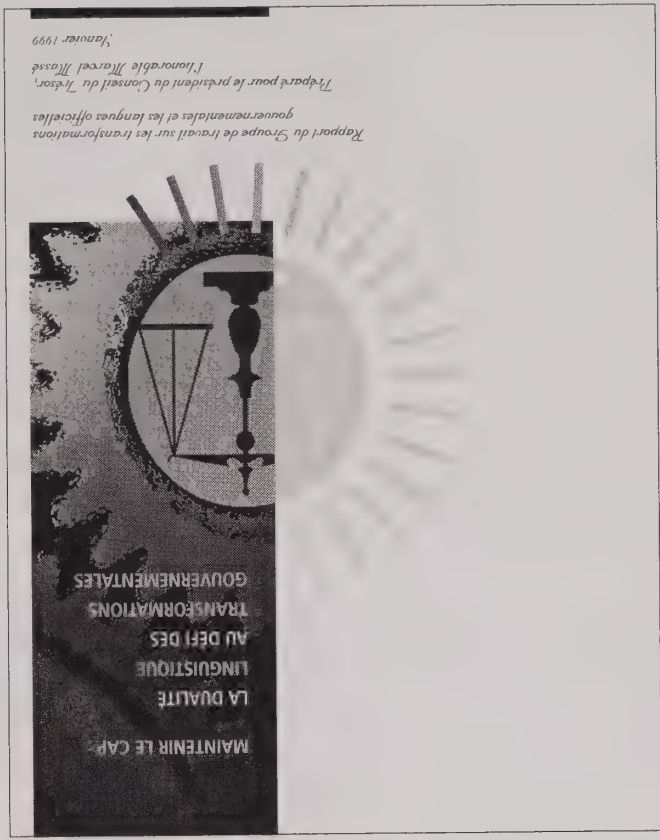
Certains membres du Groupe ont rencontré les conseils régionaux de hauts fonctionnaires fédéraux de leur région respective (Québec, Ontario, Nouveau-Brunswick et Manitoba). Le Groupe a rencontré onze associations, dont la Fédération des communautés francophones et acadienne (FCFA) et Alliance Québec, représentant les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Il a examiné tous les mémoires déposés (douze mémoires d'associations et un du secteur privé). Il a reçu des représentants de neuf ministères et organismes, en plus d'experts-conseils provenant du secteur privé.

Le Groupe de travail, présidé par M. Yvon Fontaine, vice-recteur à l'enseignement et à la recherche à l'Université de Moncton, a remis son rapport au président du Conseil du Trésor, le 18 janvier 1999. Ce rapport, *Maintenir le cap : la dualité linguistique au défi*

- de surveiller et de vérifier la mise en pratique de ces principes par les institutions fédérales et autres organismes assujettis;
- d'évaluer l'efficacité des programmes et des politiques;
- d'informer le public et les employés fédéraux sur les politiques linguistiques fédérales.

Le nouveau régime simplifié de responsabilisation des ministères et des sociétés d'Etat, adopté en 1997, aide le SCT dans la coordination générale du PLO et dans la préparation du rapport annuel du président du Conseil du Trésor.

Lorsque ce rapport est déposé au Parlement, une présentation globale des bilans annuels des institutions assujetties est faite aux ministres du Conseil du Trésor. Le nouveau régime est conséquent avec la démarche visant à mesurer les résultats obtenus des institutions dans la mise en œuvre du PLO et la mise en place de mesures de surveillance.



Indicateurs de rendement en matière de langues officielles

Le gouvernement demeure déterminé à intervenir de façon vigoureuse afin de faire en sorte que les Canadiens et les Canadiennes reçoivent les services dans la langue officielle de leur choix. Les institutions assujetties doivent veiller à bien appliquer la Loi, selon les indicateurs de rendement suivants :

- l'offre active et la prestation de service au public dans les deux langues officielles;
- le niveau de satisfaction des Canadiens et des Canadiennes quant à la capacité des employés fédéraux de les servir dans la langue officielle de leur choix;
- le niveau de satisfaction des employés quant aux occasions de travailler dans la langue officielle de leur choix au sein de l'appareil fédéral;
- le niveau de participation des francophones et des anglophones au sein de l'administration publique fédérale;
- la capacité des cadres de direction de fonctionner dans les deux langues officielles;
- la mise en œuvre du protocole d'entente conclu entre le président du Conseil du Trésor et la ministre du Patrimoine canadien (article 41 de la Loi, Partie VII).

Le SCT a tenu compte de ces indicateurs pendant l'année visée. Comme nous le verrons dans le présent rapport, des mesures comprenant des activités de surveillance de la mise en œuvre du Programme, exercées tant par le SCT que par les institutions elles-mêmes, ont été prises. Mentionnons les évaluations et les vérifications en vue notamment de mesurer la capacité des bureaux et points de service désignés à offrir leurs services dans les deux langues officielles.

Pour une meilleure gestion du Programme des langues officielles

Le cadre de responsabilisation pour la gestion du PLO correspond aux obligations des institutions, y compris celles du Conseil du Trésor, en vertu de la Loi. Il tient compte de l'évolution de l'administration du Programme.

La Loi définit clairement le partage des responsabilités entre le Conseil du Trésor et les institutions et autres organismes assujettis, ces derniers étant les premiers responsables de la mise en œuvre concrète des dispositions de la Loi. Le Conseil du Trésor, avec l'appui de son Secrétariat en tant que gestionnaire général du gouvernement fédéral, a pour mandat :

- de fournir des principes (politiques et autres instructions) nécessaires à l'application de ces dispositions;

— sur l'importance de la disponibilité d'instruments de travail et de logiciels d'usage courant et généralisé dans les deux langues officielles;

— sur l'importance d'assurer que les communications entre les bureaux et la RCN, surtout celles entre les administrations centrales et les autres régions, se ffont dans les deux langues officielles, (p. ex., entre la RCN et le Québec).

- **La participation équitable**, ou l'engagement de veiller à ce que les Canadiens et les Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise aient des chances égales d'emploi et d'avancement au sein des institutions fédérales et à ce que les effets de ces dernières tendent à refléter la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle compte tenu de leur mandat, du public qu'elles desservent et de l'emplacement de leurs bureaux (Partie VI de la Loi).

En vertu d'un protocole d'entente conclu en mars 1997 entre le président du Conseil du Trésor et la ministre du Patrimoine canadien, le SCT a, en outre, un rôle accru à jouer dans la réalisation de l'engagement du gouvernement d'appuyer le développement et l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire (article 41 de la Loi, Partie VII).

Au cours de l'année visée, le SCT a continué de recentrer ses activités et ses interventions en fonction d'objectifs visant à appuyer la réforme de la fonction publique et la redéfinition du rôle de l'État.

Le Conseil du Trésor a demandé aux institutions fédérales d'accélérer la mise en application des recommandations du *Rapport du Groupe de travail indépendant chargé de la modernisation de la fonction de contrôleur dans l'administration fédérale du Canada*. Ce rapport s'inscrit dans la démarche du gouvernement de chercher des méthodes novatrices de gestion. Dans le cadre de cette démarche, les plans d'activités des institutions doivent mettre l'accent sur les résultats et orienter les priorités futures en mesurant le rendement. Il s'agit de mieux mesurer les écarts entre les attentes et la réalité, de mieux gérer le risque en fonction des politiques et des institutions assujetties qui ont le plus besoin d'aide.

Rôles et responsabilités

Le Conseil du Trésor est un comité du Cabinet qui, en matière de langues officielles, est responsable de l'orientation et de la coordination générales des principes et des programmes d'application des Parties IV (service au public), V (langue de travail) et VI (participation équitable pour les citoyennes et les citoyens des deux communautés linguistiques) dans les institutions assujetties à la *Loi*, à l'exception du Sénat, de la Chambre des communes et de la Bibliothèque du Parlement.

Le présent rapport fait état de l'exécution des programmes en matière de langues officielles au sein des institutions fédérales visées par la mission du Conseil du Trésor. Le bilinguisme institutionnel repose sur trois piliers qui, ensemble, constituent ce qu'il est convenu d'appeler le Programme des langues officielles (PLO) dans les institutions assujetties à la *Loi* :

- **Le service au public**, ou l'obligation pour les institutions d'offrir activement et de fournir leurs services au public dans les deux langues officielles dans tous les bureaux et points de service désignés bilingues, ainsi que le droit correspondant du public de communiquer avec ces institutions et d'en obtenir des services dans la langue officielle de son choix, dans les circonstances prévues par la *Loi* (Partie IV de la *Loi*). L'excellence des services au public est l'une des valeurs fondamentales de la fonction publique, et ceci comprend les services dans les deux langues officielles.
- **La langue de travail**, ou l'obligation pour les institutions d'établir un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles dans la RCN et dans les régions désignées bilingues à cette fin, et le droit correspondant des employés fédéraux de pouvoir y travailler dans la langue officielle de leur choix, à l'intérieur des limites définies par la *Loi* (Partie V), par exemple, en tenant compte de l'obligation de respecter les droits du public d'être servi dans la langue officielle de son choix. Le SCT insiste particulièrement :
- sur les exigences linguistiques des cadres de direction d'ici l'an 2001;
- sur la tenue de réunions dans les deux langues officielles;

En bref, le présent document constitue le onzième rapport annuel du président du Conseil du Trésor et renferme les composantes suivantes :

- un premier chapitre situe les langues officielles dans la fonction publique fédérale et donne les grandes orientations du PLO;
- un deuxième chapitre décrit les activités du SCT, souvent accomplies en collaboration avec des partenaires. Ces activités contribuent à faire progresser les langues officielles au sein de la fonction publique fédérale;
- un troisième chapitre traite de la situation des langues officielles dans les institutions assujetties à la Loi, selon les trois volets suivants : service au public, langue de travail et participation équitable;
- une annexe statistique, composée de données en matière de langues officielles, fournit une appréciation quantitative de la situation dans les institutions assujetties à la Loi, ainsi qu'une description des données et de leurs sources.

À l'occasion du lancement des *Rendez-vous de la Francophonie* au sein de la fonction publique, le 15 mars 1999, le président du Conseil du Trésor a déclaré devant plus de 400 représentants d'institutions fédérales, de francophones, de francophiles et de chefs de missions diplomatiques :

Un grand pays comme le nôtre, qui repose sur la dualité linguistique, comporte inévitablement des minorités. Notre responsabilité de gouvernants consiste à protéger les droits de ces minorités. Comme le rappelle si justement le rapport du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles : la force d'un pays tient à la vitalité de ses communautés.

Le *Symposium national sur les langues officielles du Canada*, tenu en septembre 1998, a permis de célébrer dignement cette riche dimension de notre vie collective. Placé sous le thème *Les langues officielles : un passeport pour le XXI^e siècle*, cet événement a réussi à contribuer à dynamiser le réseau des langues officielles. Le président du Conseil du Trésor en a profité pour décerner les premières mentions d'honneur pour les langues officielles. Il a souligné le leadership, l'engagement et l'excellence des employés du gouvernement du Canada en matière de service au public et d'utilisation des langues officielles au travail.

Le président du Conseil du Trésor a, durant l'année visée, reçu avec empressement le rapport du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles, le rapport Fontaine, qui a examiné cette situation d'une manière approfondie. Le titre évocateur du rapport, *Maintenir le cap : la dualité linguistique au défi des transformations gouvernementales et les langues officielles*, résume l'esprit des onze recommandations dont certaines sont déjà en voie de réalisation. Ces recommandations ont pour objet une meilleure prise en compte des obligations fédérales en matière de langues officielles et des intérêts des communautés.

Le 20 janvier 1999, le Premier ministre du Canada a repris le flambeau des langues officielles avec la conviction profonde qui sous-tend l'action de son gouvernement. Il sait que la dualité linguistique officielle du Canada met notre pays à l'avant-garde des grands États modernes qui souhaitent créer des conditions optimales pour stimuler l'épanouissement et la collaboration de tous les citoyens et de toutes les citoyennes.

En ce qui a trait à la langue de travail, les institutions doivent veiller à ce que le milieu de travail soit propice à l'usage du français et l'anglais. Un aspect important de ce volet repose sur la capacité des membres de la haute direction à fonctionner dans les deux langues officielles dans la région de la capitale nationale (RCN) et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail. À cet égard, mentionnons la *Politique concernant les exigences linguistiques pour les membres du groupe de la direction* qui est en vigueur depuis le 1^{er} mai 1998.

Dans le cas de la participation équitable, les taux de participation des Canadiens et des Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise au sein de la fonction publique fédérale demeurent stables dans l'ensemble et reflètent les exigences de la *Loi*. Ils traduisent, à un degré raisonnable, la présence des deux collectivités de langue officielle au pays. La participation des francophones se situe à 30,2 p. 100 du total des fonctionnaires fédéraux (tableaux 12 et 13); la population canadienne étant composée de 24,6 p. 100 de francophones et de 73,8 p. 100 d'anglophones. La participation des deux groupes linguistiques parmi les cadres supérieurs et au sein d'autres catégories professionnelles est équitable dans l'ensemble de la fonction publique fédérale.

Les institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor agit à titre d'employeur ont identifié un centre de responsabilité de haut niveau au cours de l'année visée. Réunis pour la première fois en décembre 1998, ces cadres supérieurs, ou « champions » des langues officielles qui relèvent directement de leur sous-ministre, se font les promoteurs des langues officielles au sein de leur institution. Les champions veilleront à l'atteinte des objectifs institutionnels en matière de langues officielles et à ce que leur organisme tienne compte des défis particuliers relativement à l'application de l'article 41 de la *Loi* (épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire) et à la promotion de la dualité linguistique canadienne.

Àfin de cerner la problématique ayant trait aux difficultés liées à l'application de l'article 41, le Bureau du Conseil privé, le ministère du Patrimoine canadien et le Secréariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT ou le Secréariat) ont parrainé l'embauche d'un expert-conseil, M. Donald Savoie. Le gouvernement tiendra compte des cinq recommandations de son rapport, *Collectivités minoritaires de langues officielles : promouvoir un objectif gouvernemental*, dans le contexte du suivi du rapport du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles.

INTRODUCTION

Le français et l'anglais sont une composante fondamentale de la vie collective au Canada depuis ses débuts. Ce sont ces langues qui ont servi à tisser un lien fédérateur et à modeler notre identité nationale. La *Charte canadienne des droits et libertés* donne à ces deux langues l'égalité de statut et de droits et privilèges quant à leur usage dans les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada.

Le gouvernement a l'obligation de veiller au maintien de cette égalité dans l'intérêt et au nom de tous les citoyens et de toutes les citoyennes de ce pays. Au cours de l'exercice visé, son engagement à cet égard ne s'est jamais démenti comme en font foi les réalisations décrites dans le présent rapport. Il y a, cependant, toujours place à amélioration dans le cadre du Programme des langues officielles (PLO).

Pour le trentième anniversaire de la première *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*) adoptée en 1969 et modifiée de façon substantielle en 1988, il importe plus que jamais de veiller à ce que les institutions témoignent de l'engagement réitéré du gouvernement du Canada à l'égard des langues officielles.

Le PLO repose sur des bases solides. Son évolution ne se mesure pas à court terme. Un examen objectif du long chemin de la dualité linguistique au Canada exige du recul et un retour aux sources avec une vue d'ensemble sur les réalisations effectuées, non pas en mois ou en années, mais au fil des décennies.

Le défi essentiel du PLO demeure le même : incarner le mieux possible notre dualité linguistique officielle dans nos institutions et dans notre vie collective. Le PLO a pour objectif de veiller à ce que tous les Canadiens et toutes les Canadiennes reçoivent des services dans la langue officielle de leur choix en conformité avec la *Loi* et son règlement d'application. Il vise aussi à créer et à promouvoir, aux termes de la *Loi*, un climat de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles au sein de l'appareil fédéral dans les régions désignées et d'offrir des chances égales d'emploi aux membres des deux collectivités de langue officielle.

Les institutions doivent donner au public un accès facile et efficace à des services dans la langue officielle de son choix, là où l'obligation existe. En ce sens, les résultats du recensement par téléphone auprès des bureaux et points de service d'une deuxième étude consécutive de la firme *Réalités canadiennes* sur la disponibilité des services au public dans les deux langues officielles, réalisée en mars 1999, sont encourageants.

Réalisation de l'engagement du gouvernement : article 41 de la Loi, Partie VII	29
Mesures entreprises par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada	29
Suivi aux recommandations du rapport Savoie	31
Comité national de développement des ressources humaines	32
de la francophonie canadienne	32
Chapitre 3	
La situation dans les institutions assujetties à la Loi sur les langues officielles	33
Vue d'ensemble	34
Service au public	36
Progrès enregistrés	37
Deuxième étude sur la disponibilité des services en anglais et en français au téléphone auprès des bureaux désignés	39
Constats régionaux	40
Innovation en matière de service	40
Langue de travail	45
Nouvelle politique sur les exigences linguistiques pour les cadres de direction - première année de mise en œuvre	45
Exigences linguistiques pour les surveillants	46
Enquête sur l'usage des langues officielles en milieu de travail dans les institutions fédérales du Nord de l'Ontario	47
Sondage sur l'usage des langues officielles au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada	47
Participation équitable	50
Conclusion	53
Annexe statistique	55
Liste des tableaux	55
Fonction publique	55
Sociétés d'État, Forces armées régulières, autres organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, GRC et organismes privés assujettis à la Loi sur les langues officielles	55
Coûts du programme	56
Sources des données	56
Interprétation et validité des données	56
Notes et définitions techniques	56
Tableaux	57

TABLE DES MATIÈRES

Chapitre 1	Introduction	1
	Orientation et coordination générales du Programme des langues officielles	5
	Rôles et responsabilités	5
	Indicateurs de rendement en matière de langues officielles	7
	Pour une meilleure gestion du Programme des langues officielles	7
Chapitre 2	Transformations gouvernementales et langues officielles	9
	Toile de fond	9
	Recommandations	10
	Activités menées à l'appui du rôle du Conseil du Trésor	12
	Prospective	12
	Consolidation du Programme des langues officielles	12
	Fonctions et organigramme de la Division des langues officielles	13
	du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada	13
	Vérification et surveillance	16
	Service au public	17
	Langue de travail	18
	Participation équitable	18
	Information et formation	19
	Répertoire des bureaux et points de service (Bureaus)	19
	Sites Internet et Publiservice sur les langues officielles	20
	Cours d'orientation en matière de langues officielles	21
	Pages bleues des annuaires téléphoniques du Canada	21
	Publicité et autres initiatives	22
	Projets en cours d'élaboration	23
	Appui, consultation et collaboration	24
	Comités consultatifs	25
	Conseils régionaux des hauts fonctionnaires fédéraux et	25
	sous-comités des langues officielles	25
	Symposium national sur les langues officielles du Canada	27
	<i>Mentions d'honneur des langues officielles</i>	28

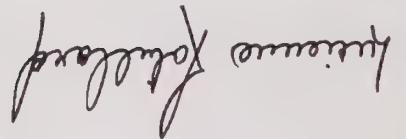
PRÉSIDENT DE LA CHAMBRE DES COMMUNES

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets au
Parlement, par votre intermédiaire, le onzième rapport annuel du Conseil du Trésor
qui se rapporte à l'exercice 1998-1999.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

La présidente du Conseil du Trésor,



Lucienne Robillard

Novembre 1999

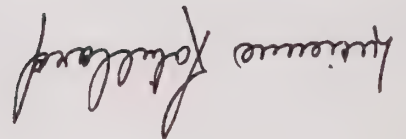
PRÉSIDENT DU SÉNAT

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets au
Parlement, par votre intermédiaire, le onzième rapport annuel du Conseil du Trésor
qui se rapporte à l'exercice 1998-1999.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

La présidente du Conseil du Trésor,

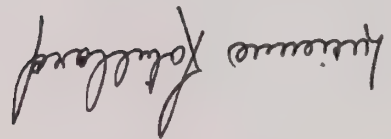


Lucienne Robillard

Novembre 1999

Rien, cependant, ne peut s'accomplir d'authentique et de durable si nous ne réussissons pas au plan personnel et organisationnel à faire des langues officielles une valeur profondément intériorisée, un facteur de comportement qui soit constamment à l'œuvre au sein des institutions assujetties à la Loi. C'est ce que je souhaite, à l'aube de ce nouveau siècle.

Je vous invite à lire ce onzième rapport et à me transmettre vos commentaires.
La présidente du Conseil du Trésor,



Lucienne Robillard

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

Je suis fière de présenter le onzième rapport annuel sur les langues officielles, à l'occasion du trentième anniversaire de la proclamation de la première *Loi sur les langues officielles* (la Loi).

Notre gouvernement prenait alors un engagement véritable à l'égard de la dualité linguistique de notre pays. Et il réitère, encore aujourd'hui, cet engagement profond d'être le premier promoteur et le gardien privilégié de la dualité linguistique comme valeur fondamentale de la société canadienne. Cette volonté se traduit, au quotidien, non seulement par la recherche continue d'outils nous permettant de donner suite à cette volonté, mais plus encore, par une réflexion sur la richesse qui découle du fait d'avoir deux langues officielles bien vivantes.

Depuis 1969, nous avons réalisé d'énormes progrès. En matière de langues officielles, notre pays bénéficie aujourd'hui d'une visibilité qui nous distingue et nous permet de faire notre marque au plan mondial.

Forts des avantages inestimables que nous procurent la dualité linguistique, ces progrès nous permettent d'envisager maintenant le prochain millénaire avec confiance. L'exercice 1998-1999 aura été une année de relance où nous avons continué de bâtir sur les acquis tout en donnant une impulsion nouvelle au Programme des langues officielles. Le présent rapport réaffirme l'importance des grands objectifs et esquisse les sujets qui nécessiteront un effort particulier.

Parmi les nombreuses activités en 1998-1999, mentionnons notamment le succès du *Symposium national sur les langues officielles du Canada*, la création du réseau des centres de responsabilité de haut niveau (champions des langues officielles), la parution du rapport Fontaine, *Maintenir le cap : la dualité linguistique au défi des transformations gouvernementales et les langues officielles*, ainsi que l'étude sur la disponibilité des services en français et en anglais au téléphone auprès des bureaux désignés.



Offert également en médias substitués

Publié par le

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par
la présidente du Conseil du Trésor, 1999

N° de catalogue BT 23-1/1999

ISBN 0-662-64505-7

**Rapport annuel sur
les langues officielles
1998-1999**



Présidente
du Conseil du Trésor

President
of the Treasury Board

Rapport annuel sur les langues officielles 1998-1999

